

商用統計學期末報告

--問卷調查結果分析

第 8 組

組員：貿四 A 陳欣妤
貿二 A 張晏瑜
貿二 B 廖玟涵
林禹彤
呂馨

一、主題與動機

我們這組的主題是「**台灣的消費支付方式**」，研究動機在於**想要了解台灣消費者傾向的支付方式**，畢竟隨著現今科技日新月異，越來越多現金以外的消費支付方式出現，例如：悠遊卡、Line Pay、Apple Pay、街口支付……等等，在眾多消費支付方式中，我們想了解現今台灣民眾普遍習慣使用的支付方式，以便分析未來台灣社會哪些支付方式發展潛力最大、普及率最高。我們採用網路問卷調查的方式來調查，而我們在調查前預估的結果是「**現今台灣民眾還是以現金消費較多，但其餘電子支付方式有增加的趨勢。**」

二、網路相關資料：

(一) 行動支付排名

資策會產業情報研究所(MIC)進行「行動支付大調查」，發現臺灣網友 2018 年最常使用的行動支付，**前五名依序為「LINE Pay (22.3%)」、「Apple Pay (19.9%)」、「街口支付 (19.7%)」、「Google Pay (9.1%)」與「台灣 Pay/台灣行動支付 (4.7%)」。**

從排名變化可觀測兩個重點：其一是對照 2017 年的前五名，臺灣本土業者已逐漸縮小與國際業者的差距，2018 年 LINE Pay 雖維持滲透率第一名，但前五名中的街口支付成長幅度最大、增加近一成，而**台灣 Pay/台灣行動支付也擠進第五名，反映出本土業者崛起趨勢。**其二，**市場主流行動支付相較 2017 年更集中化**，前三名滲透率已從 2017 年 53.5% 提升至 2018 年的 61.9%；前五名滲透率也從 2017 年 64.8% 提升至 2018 年的 75.7%。

(二) 行動支付年齡層及普及率

根據資策會 MIC 調查，**2018 年行動支付普及率已達 50.3%**，相較於 2017 年 39.7% 有顯著提升。亦即，在 18~65 歲且持有智慧行動載具的民眾中，每兩人就有一人曾於 2018 年使用行動支付。進一步觀測用戶年齡層變化，可發現 **2018 年行動支付明顯擴散至更多學生、社會新鮮人與年長者族群。**

從普及率來看，18~25 歲用戶普及率從 2017 年 39.2% 大幅提升至 2018 年的 63.3%，而 56~65 歲用戶普及率則從 26.3% 提升至 41.4%。

從整體年齡層來看，2017 年僅 26~55 歲用戶普及率超過 4 成，且不同年齡層中唯有 26~35 歲用戶普及率達 5 成；然而 2018 年全年年齡層用戶普及率皆已超過 4 成，且 18~45 歲的年輕、青壯年用戶普及率已超過 6 成。

本調查針對臺灣北中南地區有使用網路、18 至 65 歲且持有智慧型手機之消費族群進行「行動支付」調查，調查期間為 2018 年第三季，有效樣本數 1,068 份，在 95%信心水準下，抽樣誤差為±3%。

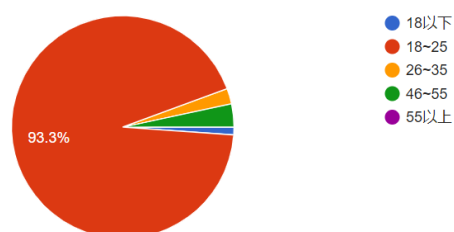
資料網址：

https://mic.iii.org.tw/IndustryObservations_PressRelease02.aspx?sqno=504

三、個別項目分析

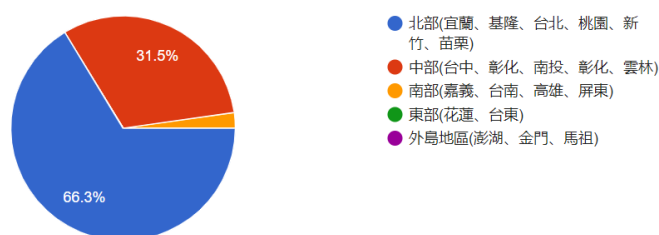
您的年齡

89 則回應



"現正"居住地

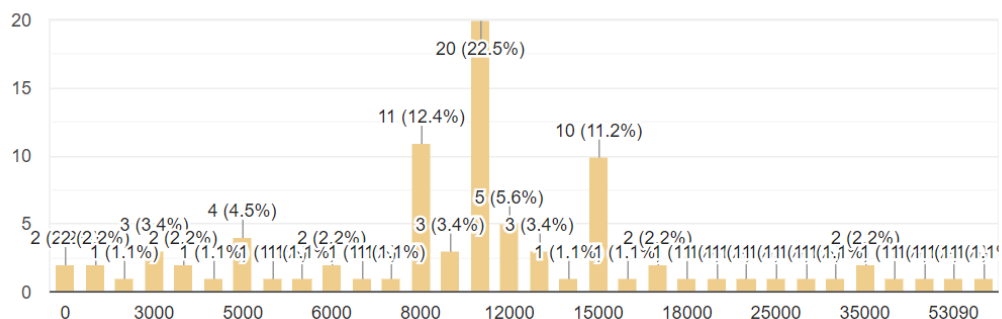
89 則回應



由前面兩張圓餅圖可得知，18~25 歲的族群佔了 93.3%，而“現正居住地”中，北部佔了 66.3%，中部佔了 31.5%，由上述可推論，接受問卷調查的人們大多為 18~25 歲且現正居住地為北部或中部的青年，造成如此分布可能是因為我們組別傳送問卷的對象多為班上同學(台北)或高中同學(台中)，因此後續的調查接果可能較偏向於 **中北部大學生的消費支付習慣**。

月收入(包含零用金)--使用阿拉伯數字表達

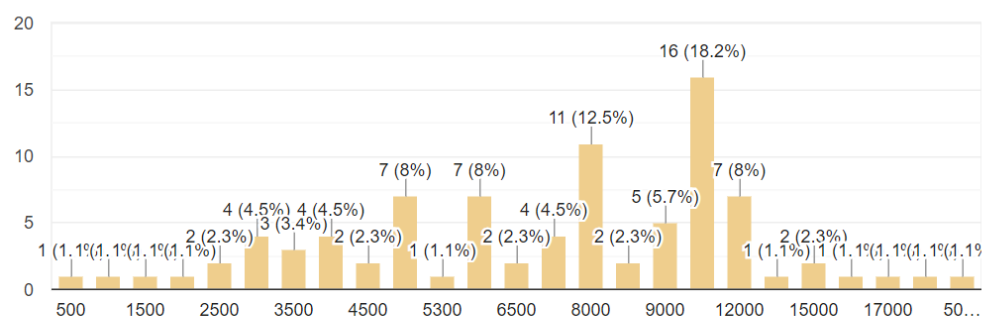
89 則回應



由圖表可知，月收入 8000 佔 12.4%、月收入 10000 佔 22.5%、月收入 15000 佔 11.2%，其餘月收入皆佔少部分，大多數人的月收入範圍為 8000 到 15000。圖表整體而言呈以 10000 為 μ 的常態分配。

月支出 (ex.生活費)--使用阿拉伯數字表達

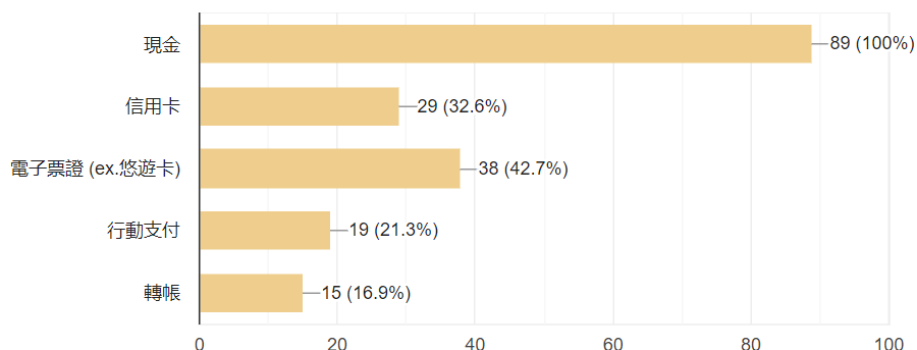
88 則回應



由圖表可知，月支出 5000、6000 和 12000 各佔了 8%、8000 佔了 12.5%、10000 佔了 18.2%，其餘月支出皆佔少部分，大多數人的月支出範圍為 5000 到 12000，圖表整體而言呈以 6500 為 μ 的左偏態的常態分配。

平常的消費支付方式

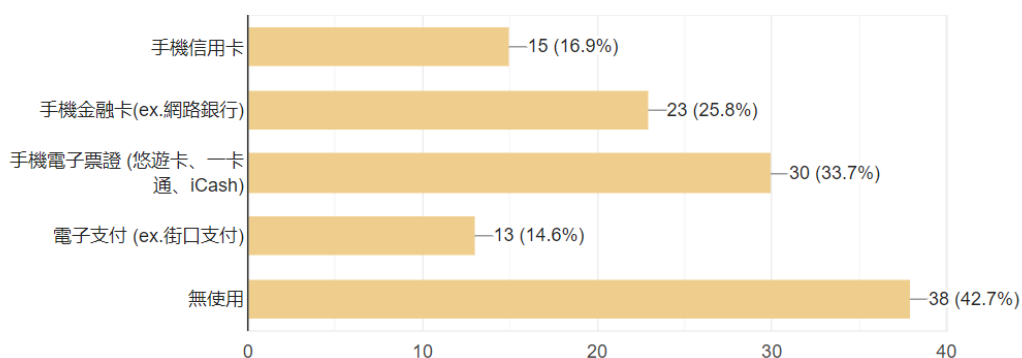
89 則回應



由圖表可知，大眾仍會以現金為平常的消費支付方式，而現金之外的支付方式，電子票證佔了 42.7%、信用卡佔了 32.6%、行動支付佔了 21.3%、轉帳佔了 16.9%。

行動支付的支付方式

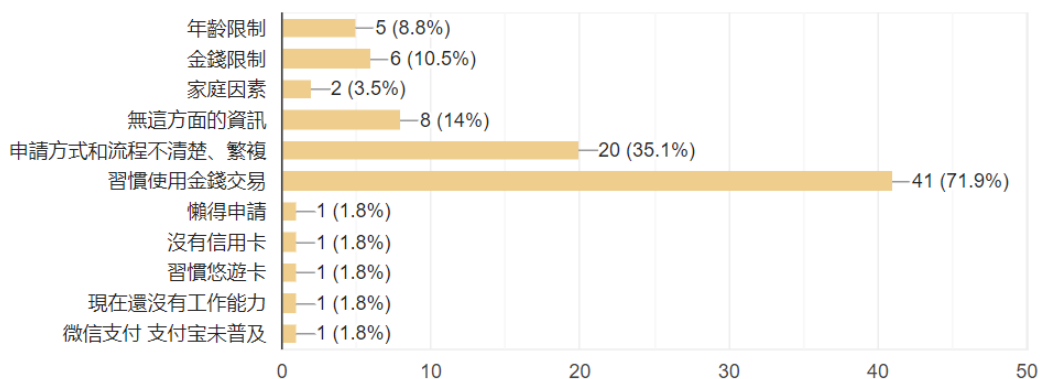
89 則回應



由圖表可知，無使用行動支付佔了 42.7%、而行動支付的支付方式中以手機電子票證最多，佔了 33.7%，其次接續為手機金融卡佔 25.8%、手機信用卡佔 16.9%、電子支付佔 14.6%。

不使用電子支付的原因 (使用者可省略)

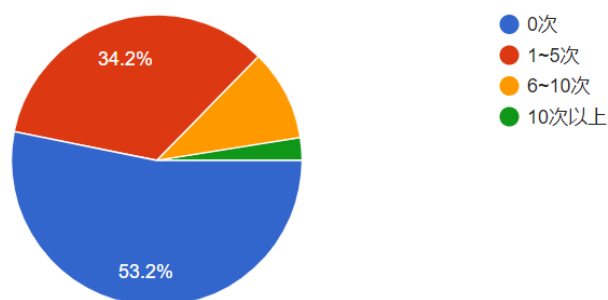
57 則回應



由圖表可知，高達 71.9% 的回覆者不使用電子支付的原因為習慣使用金錢交易，第二大原因為申請方式和流程不清楚、繁複，有 35.1% 的民眾如此認為，14% 的民眾則是無這方面的資訊而不使用電子支付，金錢和年齡限制也是部分民眾不使用電子支付的原因，分別佔 10.5% 及 8.8%。

使用電子支付的頻率(一週內)

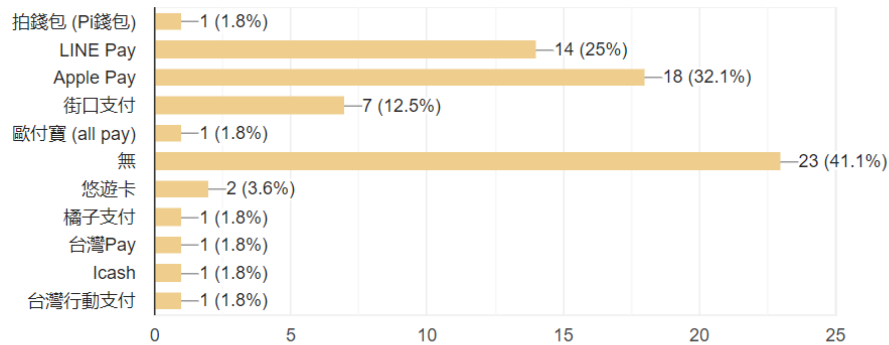
79 則回應



由圓餅圖可得知，高達 53.2% 的回覆者一週內使用電子支付的頻率為零，34.2% 回覆者一週內使用 1~5 次，可推知大學生使用電子支付的頻率偏低，這可能與前一張圖所分析的人們”習慣使用金錢交易”原因有關。

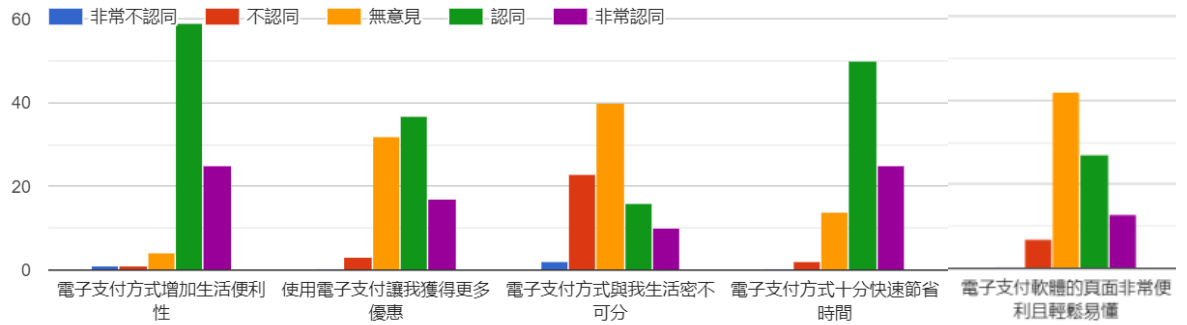
電子支付的方式(沒使用者可省略)

56 則回應



由圖表得知，無使用電子支付的族群佔了 41.1%，代表大學生使用電子支付的比例偏低。另外，最熱門的電子支付方式為 Apple Pay，佔了 32.1%，第二名為佔了 25% 的 Line Pay，第三名則為佔 12.5% 的街口支付。

對電子支付的印象



由長條圖可得知，在 89 位回覆者中，高達 85 位民眾認同「電子支付增加生活便利性」，超過 50 位的民眾認同「使用電子支付讓我獲得更多優惠」，高達 75 位民眾認同「電子支付方式十分快速節省時間」，上述三項統計代表民眾普遍認同電子支付帶來的便利性。

然而，40 位民眾對於「電子支付方式與我密不可分」呈現無意見狀態，約 26 位認同，約 23 位不認同，我們推測可能與大學生使用電子支付比例偏低的原因有關。

至於「電子支付軟體的頁面非常便利且輕鬆易懂」，約 41 位民眾無意見，約

40 位認同，約 8 位不認同，可推知雖然認同的比例高於不認同的，但仍有約 50% 民眾無意見，代表有一半的回覆者對於這點感受沒有很深刻卻也不是不認同，我們推估可能也與大學生使用電子支付比例偏低的原因有關。

四、採樣分析

1. 各地區對於電子支付方式的評價

	電子支付方式增加生活便利性		使用電子支付讓我獲得更多優惠		電子支付方式與我生活密不可分		電子支付方式十分快速節省時間		電子支付軟體的頁面非常便利且輕鬆易懂	
	北部	中部	北部	中部	北部	中部	北部	中部	北部	中部
非常認同	18 人 (30.5%)	7 人 (25.0%)	13 人 (22.0%)	4 人 (14.2%)	8 人 (13.5%)	2 人 (7.14%)	15 人 (25.4%)	9 人 (32.1%)	10 人 (16.9%)	3 人 (10.7%)
認同	38 人 (64.4%)	18 人 (64.2%)	26 人 (44.0%)	10 人 (35.7%)	13 人 (22.0%)	2 人 (7.14%)	35 人 (59.3%)	12 人 (42.8%)	20 人 (33.9%)	6 人 (21.4%)
無意見	2 人 (3.39%)	2 人 (7.14%)	18 人 (30.5%)	13 人 (46.4%)	25 人 (42.3%)	13 人 (46.4%)	7 人 (11.8%)	7 人 (25.0%)	23 人 (38.9%)	18 人 (64.2%)
不認同	1 人 (1.69%)	0 人 (0.00%)	2 人 (3.39%)	1 人 (3.57%)	11 人 (18.6%)	11 人 (39.2%)	2 人 (3.39%)	0 人 (0.00%)	6 人 (10.1%)	1 人 (3.57%)
非常不認同	0 人 (0.00%)	1 人 (3.57%)	0 人 (0.00%)	0 人 (0.00%)	2 人 (3.39%)	0 人 (0.00%)	0 人 (0.00%)	0 人 (0.00%)	0 人 (0.00%)	0 人 (0.00%)
總	59 人	28 人	59 人	28 人	59 人	28 人	59 人	28 人	59 人	28 人

人 數										
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

基於回收的問卷大部分為北部和中部地區，因此以北部和中部為分類標準，探討地區的不同是否會影響使用者對於電子支付的看法。

在電子支付方式增加生活便利性方面，北部和中部的認同比例分別為 65%、64%，北部非常認同的比例為 31%、中部為 25%，由此可知，在增加生活便利性方面，北部和中部皆有相似的認同度。

在使用電子支付讓我獲得更多優惠方面，31%的北部居住者表示無意見、44%表示認同、22%表示非常認同；反觀中部居住者有 46%表示無意見、36%表示認同、14%表示非常認同，比較可知，北部居住者對於電子支付的優惠較有感，可能歸因於北部店家提供較多的優惠，或者在獲得相關資訊方面，北部的管道相較於中部更為多元。

在電子支付方式與我生活密不可分方面，14%的北部居住者表示非常認同、22%表示認同、42%表示無意見、19%表示不認同；而中部居住者 7%表示非常認同、7%表示認同、46%表示無意見、39%表示不認同，可看出北部居住者在生活中對電子支付有較中部居住者更高的依賴度。

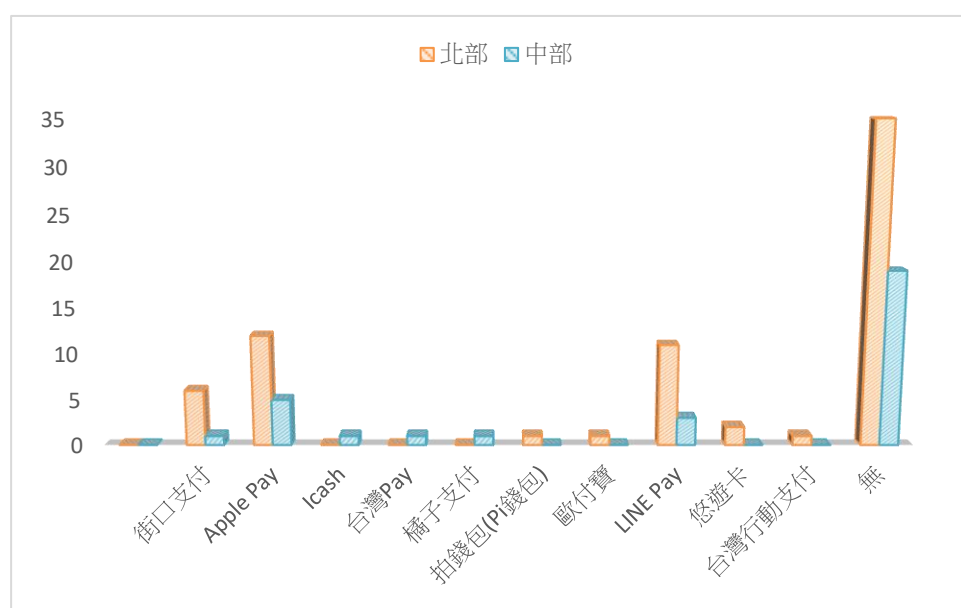
在電子支付方式時恩快速節省時間方面，25%的北部居住者表示非常認同、59%表示認同、12%表示無意見；而中部居住者有 32%表示非常認同、43%表示認同、25%表示無意見，無論北部或中部分別有高達八成及七成的民眾對電子支付快速省時給予正面評價。

在電子支付軟體的頁面非常便利且輕鬆易懂方面，17%的北部居住者表示非常認同、34%表示認同、39%表示無意見、10%表示不認同；而中部居住者有 11%表示非常認同、21%表示認同、64%表示無意見、僅 4%不認同。北部居住者對於電子支付的頁面的評價較中部居住者分散。

2. 傾向使用的電子支付工具

		北部	北部占比	中部	中部占比
街口支付		6 人	8.70%	1 人	3.23%
Apple Pay		12 人	17.39%	5 人	16.13%
Icash		0 人	0.00%	1 人	3.23%
台灣 Pay		0 人	0.00%	1 人	3.23%
橘子支付		0 人	0.00%	1 人	3.23%

拍錢包(Pi 錢包)	1 人	1.45%	0 人	0.00%
歐付寶	1 人	1.45%	0 人	0.00%
LINE Pay	11 人	15.94%	3 人	9.68%
悠遊卡	2 人	2.90%	0 人	0.00%
台灣行動支付	1 人	1.45%	0 人	0.00%
無	35 人	50.72%	19 人	61.29%
總共人數	69 人		31 人	



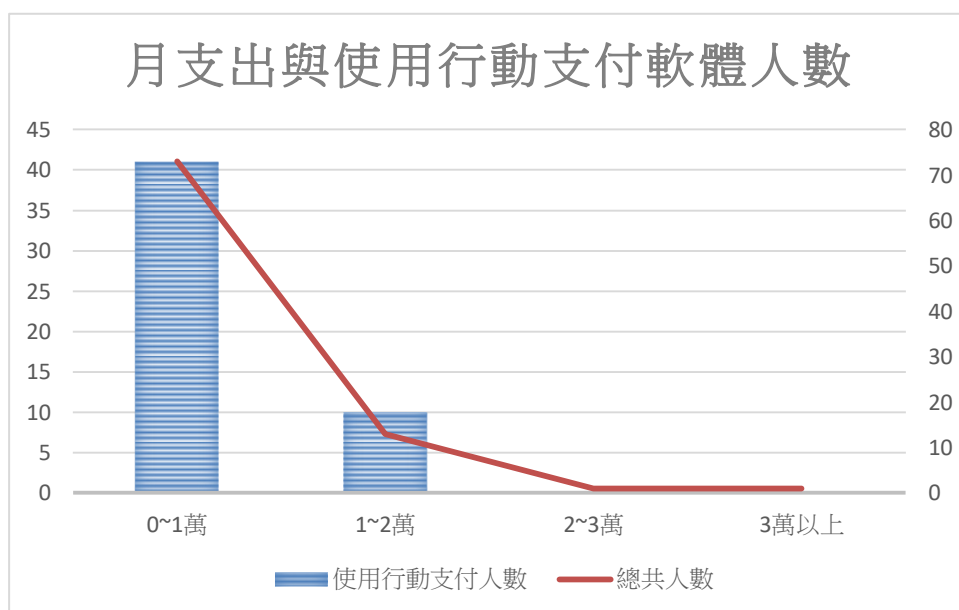
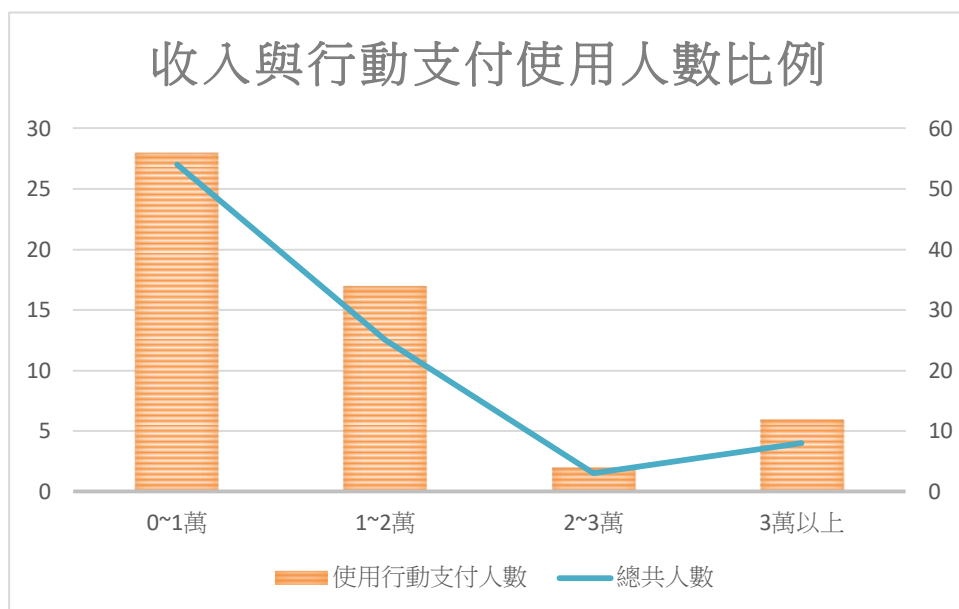
由表可知，51%的北部居住者無傾向的電子支付工具、61%的中部居住者無傾向的電子支付工具，由此可知，無論北部或中部皆沒有特別傾向的電子支付工具。

較多人使用的電子支付方式有 Apple Pay 及 LINE Pay，Apple Pay 在北部和中部分別有 17%及 16%的民眾較常使用、LINE Pay 在北部和中部分別有 16%及 10%的民眾較常使用，這兩類的佔比無論是在北部或中部皆為大宗使用方式，另外，北部有 9%的民眾較常使用街口支付，而中部僅有 3%，可知北部店家對於街口支付的接受度較中部高。

3. 收入、支出與行動支付之關聯數據

月收入	總共人數	使用行動支付人數	月支出	總共人數	使用行動支付人數
0~1萬	54	28 (51.85%)	0~1萬	73	41 (56.16%)

1~2萬	25	17 (68.00%)	1~2萬	13	10 (76.92%)
2~3萬	3	2 (66.67%)	2~3萬	1	0 (0.00%)
3萬以上	8	6 (75.00%)	3萬以上	1	0 (0.00%)



此表分析月收入對使用行動支付人數的影響，月收入 0~1 萬有 52% 的行動支付使用者、1~2 萬有 68% 的行動支付使用者、2~3 萬有 67% 的行動支付使用者、3 萬以上有 75% 的行動支付使用者，可看出 **月收入和使用行動支付人數呈正相關**，**月收入越高，在該區間使用行動支付的比率越高**。

此表分析月支出對使用行動支付人數的影響，月支出 0~1 萬有 56% 的行動支付使用者、1~2 萬有 77% 的行動支付使用者，可看出月支出和使用行動支付人數也呈正相關，月支出越高，於該區間使用行動支付的比率也越高。

五、結論

總結前幾頁的分析結果及網路相關資料，可歸納出幾個重點：

1. 台灣仍以現金消費居多，但行動支付普及率明顯逐年增加
2. 台灣民眾最常使用的行動支付前三名分別為「LINE Pay」、「Apple Pay」、「街口支付」
3. 台灣民眾普遍認同行動支付帶來的便利性且正面評價居多
4. 北部消費者對於行動支付的依賴度較中部消費者高
5. 行動支付相關資訊方面，北部較中部多元
6. 月收入和月支出皆與使用行動支付人數呈正相關
7. 不使用電子支付的原因前兩名分別為「習慣使用金錢交易」及「申請方式和流程不清楚、繁複」

由上述幾點可知，我們一開始的預測是準確的，現今台灣民眾還是以現金消費較多，但其餘電子支付方式有增加的趨勢。而「LINE Pay」、「Apple Pay」、「街口支付」是目前行動支付普及率最高的前三名，未來非常具有發展的潛力，甚至也有可能取代現金成為台灣主流的消費支付方式。另外，我們也發現多數民眾對於行動支付都給予一定的肯定，但不同地區的消費者對於行動支付的依賴性及了解度還是有些微落差，有些民眾還是對行動支付的申請方式和流程不太清楚，我們建議政府若多多推廣相關資訊或許能改善這個問題，讓民眾越來越習慣行動支付方式，我們的生活也能隨著科技進步越來越方便！