

第五章 結論

本研究以計畫行為理論為基礎，來探討影響持續使用意願的因素，經由文獻探討發展與整合出一研究架構與假說，採用線上問卷調查法蒐集資料後，以結構方程模式分析檢驗模式並驗證假說。本章共分四節，第一節主要是針對本研究驗證結果進行彙整性的說明與討論；第二節將說明本研究之限制；第三節提出實務上的建議；第四節則闡述後續可進行的研究及建議。

第一節 研究結果彙整

本研究提出一個以計畫行為理論為基礎的研究模式，透過實證研究來進行模式檢測，以檢視計畫行為理論是否適用於解釋影響民眾持續使用意願之因素，並藉此了解模式中哪些因素會影響民眾持續使用的意願，經過問卷調查與資料分析後，彙整研究結果如下，同時對本研究第一章所提出第二個主要研究目的和研究問題作出回應。

計畫行為理論中其影響行為意圖的因素有態度、主觀規範和認知行為控制，本研究以計畫行為理論基礎，經由文獻探討加以修改整合而提出的研究架構，經由實證研究顯示影響民眾持續使用網路公共論壇意願的因素為態度和認知行為控制，僅主觀規範較無顯著影響。由此可知，計畫行為理論並不能完全解釋「持續使用意願」的影響因素，但仍有部分論點可以適用於解釋「持續使用意願」的影響因素。簡言之，本研究結果顯示影響已使用過民眾持續使用網路公共論壇之意願的因素為態度、認知行為控制。

再者，對民眾持續使用網路公共論壇之意願的影響力最大為民眾對使用論壇的態度(0.98)，由此可知，民眾持續使用意願強烈與否，端視其態度是否正面，亦即其對使用網路公共論壇的評價與感覺是否正面。

此外，本研究發現在網路公共論壇使用上，由於個人資料外洩或侵犯隱私的機率低，故對已使用過的民眾而言，風險問題可能並無影響，故自覺風險性對「網路公共論壇持續使用意願」的影響並不顯著。

關於外在變數的影響，本研究以ANOVA來檢測人口統計變項(性

別、年齡和教育程度)，以及其他外在變數（每週上網總時數、瀏覽次數、發言次數和回覆次數）對研究構面在統計上是否有顯著差異，結果顯示（請見表4-4至表4-10）性別對態度、主觀規範、自覺易用性、相容性、自我效能、幫助條件和持續使用意願有顯著的差異；年齡則是對所有構面均有顯著差異；教育程度則是對認知行為控制和幫助條件有顯著的差異；而平均每週上網總時數對態度、自覺風險性、自覺有用性和持續使用意願有顯著的差異；瀏覽次數對態度、自覺風險性、主觀規範、自覺有用性、自覺易用性、相容性、自我效能、幫助條件和持續使用意願有顯著的差異；發言次數對態度、自覺風險性、主觀規範、自覺有用性、自覺易用性、相容性、幫助條件和持續使用意願有顯著的差異；回覆發言次數對態度、自覺風險性、主觀規範、自覺有用性、自覺易用性、相容性、自我效能、幫助條件和持續使用意願有顯著的差異。故外在變數對本研究架構之構面在統計上是有顯著的差異。

第二節 研究限制

本研究在研究過程中，由於某些客觀因素的存在，有以下限制：

一、樣本非隨機抽樣，有代表性的問題：

由於本研究無法取得使用過網路公共論壇的民眾之具體名冊，無法進行隨機抽樣以取得具代表性樣本，故本研究採取線上問卷調查法，故可能有抽樣上的問題。必須注意的是，由於本研究之樣本具有代表性的問題，其研究結果可能會產生推論錯誤的問題，尤其本研究結果顯示外在變數中的人口統計變項對各構面產生之顯著影響，由於樣本不能完全代表母體特性，可能會發生母體實際情形是相反的結果，這是必須加以考量的推論錯誤。

二、正式施測的困難：

本研究嘗試與中央和地方政府網站（以縣市為單位）設有網路公共論壇的相關單位聯繫，但大部分的網路公共論壇管理者均不協助本研究於版面加設問卷連結，僅「台北市民論壇」和「高雄熱門話題」兩個論壇的論壇管理者願意提供協助於其版面加設連結；另一方面，本研究嘗試其他論壇刊登文章或訊息，並刊登問卷網址，但部份論壇管理者仍會刪除，儘管如此，本研究仍盡力至較為開放的論壇刊登問

卷網址並增加誘因（舉辦小抽獎）。然而無法儘可能在各個論壇都顯示本研究問卷連結，亦即無法讓所有論壇使用者都能看到而來填答，這是本研究在調查過程中一大困難。

三、樣本來源無法確認：

由於本研究是在免費網站（my3q）放置本研究問卷，該網站僅能辨識填答者所使用電腦的 ip，故無法得知填答者是來自哪些論壇，除非請電信公司協助辨認，本研究礙於研究限制，故目前 428 位填答者之來源無法確認。

四、態度與持續使用意願、自覺風險性與自覺有用性呈高度相關：

依據正式施測結果之因素分析，只能萃取出 8 個主要因素，而有四個構面分別於兩個因素中同時呈現，即態度與持續使用意願、自覺風險性和自覺有用性，這是因為它們彼此之間呈高度相關，由於四個構面在邏輯與概念上應該可以區別，但在因素分析中卻無法被區分，代表本研究之正式量表的建構效度不如預期理想，當初之所以於本研究架構中放入自覺風險性，主要是由於從文獻探討（Rose et al., 2003; 尤婷靜，2003）中發現自覺風險性對電子化政府服務（如網路報稅）會有影響，因此假設自覺風險性亦可能影響民眾是否願意持續使用網路公共論壇；然而可能因為使用機制的差別或民眾使用網路公共論壇的情境無風險問題等，導致自覺風險性並無顯著影響，抑或自覺風險性在設計題項上不夠周延或忽略其他考量，此為本研究之限制。

五、SEM 之統合模型分析的限制：

由於本研究模型在進行 PA-LV 之測試時，在契合度指標顯示過低，經過刪改部分題目而再次測試，仍舊無法符合模型契合度分析之標準，顯現本研究模型題項需要大幅修正才能達到契合度之要求，為避免大幅變動可能會與當初研究目的與主題差距過大，此為本研究無法進行 SEM 之統合模型分析的限制。本研究選擇最佳的作法，先進行信度分析、因素分析後，再以 PA-OV 進行結構模型分析。

第三節 實務建議

依據本研究實證資料的結果，本研究所要提出的實務建議如下：

- 一、本研究結果顯示，近三成的民眾對網路公共論壇並不抱持非常正面的態度，然而依據本研究 SEM 檢定的結果，態度為民眾是否願意持續使用網路公共論壇之關鍵影響因素，亦是本研究模式中影響最大的因素，故在探討民眾使用過後，哪些因素會影響其是否願意持續使用時，民眾的態度將是一大考量的重點。
- 二、本研究實證資料的結果發現，近三成民眾並不那麼認同網路公共論壇可以發揮其功能，然而網路公共論壇的功能是主張能夠作為政府與民眾之間互動與溝通的管道、使民眾的聲音和意見能夠適時地表達、有助於解決民眾疑慮等等，倘若使用過的民眾不認同網路公共論壇的功能，亦即不覺得網路公共論壇有用，表示目前網路公共論壇可能尚未完全發揮其功能，且在問卷調查實施期間，本研究曾仔細觀察，發現多數網路公共論壇並無專人處理與回應論壇上民眾的問題與意見，如果電子化民主之實踐有助於增加公民參與，那麼顯然實際與理想有所落差，這是值得論壇管理者注意的問題。
- 三、本研究發現，網路公共論壇使用者多半集中某一特定族群，如年齡集中於 21-30 歲，且高學歷族群（大學、碩士），顯現全民參與情況可能並不踴躍，亦可能有數位落差的問題，故未來網路公共論壇在推動上應留意是否有資源不均的問題，並培養全民參與的意識與文化。

第四節 後續研究方向與建議

針對本研究之研究結果及研究限制，對後續研究僅提供下列幾點建議：

一、影響持續使用意願的其他因素

本研究是以計畫行為理論為基礎，透過實證研究來檢測該模型是否適用於解釋持續使用意願的影響因素，因此本研究架構並未考量所有可能影響持續使用意願的因素，影響民眾持續使用網路公共論壇意願可能還有其他關鍵因素，這是值得後續研究加以探討。

二、影響「態度」的關鍵因素：

雖然本研究的結果有部分得到驗證，計畫行為理論對「持續使用

意願」具有某種程度的適用性，然而本研究結果顯示自覺有用性對「態度」的影響並不顯著，態度被解釋的比例為36%，「持續使用意願」被解釋的比例為98%，而在本研究架構中態度對「持續使用意願」的影響程度最大，這是值得後續研究關切之處，本研究在調查過程中曾仔細觀察，目前網路公共論壇實際運作上政府與民眾的互動並不佳，甚至沒有在論壇上回應民眾的問題或互動溝通，顯現網路公共論壇的有用性並不如理想，然而網路公共論壇仍有民眾持續在使用，如果自覺有用性並不會影響民眾使用網路公共論壇的態度，那麼在網路公共論壇方面，影響民眾使用態度的關鍵因素（未被解釋的64%）就值得後續研究去探討，除了可做更深入的實證研究外，亦可藉由質化研究（如訪談）來了解真正原因。此外，本研究所探討的最終構面為持續使用意願，依據計畫行為理論，行為意圖會影響實際行為，關於這個部分的實證研究可於未來研究再做進一步的衡量。

三、自覺風險性的影響：

雖然本研究結果顯示，自覺風險性對「網路公共論壇持續使用意願」並無顯著影響，但可能是因為本研究題項設計不夠周延，在實際使用情形中由於匿名機制可能讓民眾無風險疑慮，倘若民眾知道網路上的發言與行為都可被追蹤和取得，是否就會有風險方面的考量，所以在自覺風險性的題項設計稍加修飾，也許會有不同的結果，這是後續研究可加以考量的。此外對於無使用經驗的民眾來說，因為沒有使用經驗不知實際運作情況，故對網路安全可能抱持著存疑態度，此時自覺風險性對未使用過的人的「初次使用意願」是否會產生影響，亦是後續研究可以進一步去探討的。

四、態度與持續使用意願、自覺風險性與自覺有用性四個構面之建構：

由於本研究限制，可能在設計題項上不夠周延或忽略其他考量，以致於本研究之正式量表的建構效度不如預期理想，即態度與持續使用意願、自覺風險性和自覺有用性彼此之間呈高度相關，由於四個構面在邏輯與概念上應該可以區別，但在因素分析中卻無法被區分，故四個構面的題項設計上可能有待後續研究加以修正和重新建構。

五、模型的修正：

本研究模型在進行契合度分析時，RMSEA 係數高於 0.05（良好契合的門檻），可見本研究模型仍有修正的空間，依據 SEM 所檢定的結果（請參考圖 4-1），影響持續使用意願的因素有態度和認知行為控制，其中以態度的影響力最大（0.98），而自覺風險性對持續使用意願無顯著影響且與自覺有用性高度相關，而本研究嘗試對模型修正作了兩次測試（請參考圖 4-2 和圖 4-3），其測試結果顯示當只留下自覺有用性、自覺易用性、相容性為自變項，態度為中介變項，而持續使用意願為依變項時，該模型之契合度指標方面， χ^2 的 p 值為 0.061（大於 0.05），且 RMSEA 為 0.059（小於可接受門檻的 0.08），且已近良好契合度門檻--0.05 值，由此可知該模型之契合度比前兩者較佳。從模型測試 1 和模型測試 2 中可知 TPB 對持續使用意願的適用性，以及 TAM 可作為理論基礎來進行發展，這是後續研究可加以探討的。

此外，從這三者間的差異可知，影響民眾持續使用網路公共論壇之意願最關鍵的因素來自於其使用態度，而態度除了自覺有用性、自覺易用性和相容性外，是否亦受到其他因素所影響，這是值得後續研究加以探討。

六、已使用過民眾不持續使用、無使用經驗的民眾不願意使用之影響因素：

本研究目的為探討民眾持續使用網路公共論壇之影響因素，故研究對象為已使用過網路公共論壇的民眾，所以結果顯示態度和認知行為控制對持續使用意願有正向顯著影響，換句話說，這可能亦解釋了已使用過民眾不持續使用的部分因素，即民眾使用過後對網路公共論壇的態度並不正面，或者當他自覺對使用網路公共論壇的控制能力並不好時，可能就不願意持續使用。當然本研究架構並無包含所有已使用過的民眾不願意持續使用的影響因素，可能尚有其他關鍵因素，有待後續研究發展。

除了探討已使用過的民眾是否願意持續使用網路公共論壇外，了解無使用經驗之民眾不願意使用網路公共論壇的原因亦是重要的課題，且以 TPB 來探討無使用經驗之民眾為何不願意使用網路公共論壇，其解釋力是否會更好，雖然未使用過的民眾並非本研究對象，但這是後續研究可以加以探討。