

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

電子商務（E-Commerce）發展至今已有近十年的歷史，在網際網路及全球資訊網的日益普及下，原本在實體市場競爭激烈的商業活動已逐漸擴展到網際網路上，電子商務也因此成為一種趨勢。在電子商務的交易環境下，實體交易之時空限制被克服，使得人們可以取得比原本更豐富、更迅速的交易資訊，並以較低的成本進行國際交易，活絡全球貿易。

拍賣（Auction）主要是在一般通路無法提供具購買意願的人達到交易目的時，給與買賣雙方一個接觸的機會。故在拍賣機制之下，可以促進市場交易的效能，並可使市場交易更為順暢。而線上拍賣(Online Auction)則是將傳統的拍賣機制移轉至網際網路上。由於網際網路資訊流通迅速，可提高拍賣市場的即時性，可將資訊公開給更多的民眾，聚集更多的競價者，使得拍賣活動變得更熱絡。

網路經濟與電子商務時代之來臨，雖然可為商業活動帶來許多的便利之處，卻也產生許多新的風險與威脅，例如網路上交易安全的問題以及法令規範的違背...等，這些風險往往導致顧客對企業的不信任，甚至對企業的營運形成莫大的威脅。根據調查，大約21%的台灣民眾曾上網購物，平均每人購物次數為4.6次。在上網者最擔心之網路安全問題中，個人信用卡資料外洩、線上隱私權受到侵害以及網路購物可靠性等與網路交易相關的安全問題皆榜上有名¹。為了使顧客能安心交易，企業必須採行必要的方法以免顧客暴露於這些風險之下，是故必要的控制是不可或缺的。內部控制之主要目的在於保護資產安全、提高財務報表品質、及增進經營效率，以

¹ 交通部民國九十二年「台灣地區民眾使用網際網路狀況調查摘要分析」報告

達到企業目標。在電子商務環境之下，企業若僅控制內部的人、事、物已經不足以管理營業上的風險。企業為達成營業目標，而去控制參與某項活動者以及他們之間所做的交易，已成為一種趨勢。

換言之在電子商務環境下，企業應執行必要的控制，以保護他的客戶，不但使其能夠安全的完成交易，同時確保客戶的隱私，藉以增加顧客的信賴感、提高企業聲譽，使營運更為順利。上述的作為也適用於線上拍賣的環境。

由於線上拍賣涉及的外部人士相當多，競價交易資料也相當龐大，故更需要嚴密的控制。過去許多研究所指出，由於網路上的匿名度高，詐欺發生的情況相對提升；而在傳輸過程中，資訊亦可能遭竊，故必須採取必要的控制避免這些問題的發生，才可促進電子商務的發展。然而有另一派學者，如 Audun Josang 卻指出，許多安全機制其實阻礙了電子商務的功能與交易速度，使電子商務變得不那麼吸引人。

根據上述推論，不足的安全控制，將導致電子商務使用者風險的發生，這些風險可能會使電子商務使用者或是潛在使用者對電子商務感到卻步；另一方面，過多的控制卻會使得原本電子商務該有的便利性降低，導致無法吸引顧客使用。台灣的線上拍賣市場正在蓬勃發展，線上拍賣經營者是否有提供適當的控制以避免顧客風險並且在同時維持必要的便利性，以吸引顧客進行交易？目前線上拍賣現存使用者及潛在使用者，對線上拍賣網站所提供的交易安全控制又抱持著什麼樣的看法？因此本論文之研究之目的即在於：

- 1、探討線上拍賣環境下企業應有的交易控制，並將其與國內兩大線上拍賣網站：Yahoo！與 eBay 所提供之交易控制作一比較、分析；
- 2、探討國內目前線上拍賣使用者以及潛在使用者，對於現今國內兩大線上拍賣網站：Yahoo！與 eBay 所提供之交易安全控制是否感到滿意。

第二節 研究問題

具體言之，為了達到上述研究目的，本研究主要探討的問題如下：

- 一、線上拍賣網站現有的交易控制為何？
- 二、線上拍賣網站目前採行之交易控制是否可降低風險，並且達成理論上之控制目標？
- 三、使用者及潛在使用者對線上拍賣網站之看法為何？
 - (一) 使用者及潛在使用者於選擇線上拍賣網站時，考量因素為何？
 - (二) 線上拍賣網站現有的交易控制是否能夠符合使用者及潛在使用者的需求？
 - (三) 使用者及潛在使用者對線上拍賣網站整體運作是否感到滿意？
- 四、使用者及潛在使用者看法差異之處為何？

第三節 論文架構

一、章節安排

本論文一共分為六章，概述如下：

第一章 緒論

說明研究動機與目的、研究架構以及相關之研究限制。

第二章 文獻回顧

針對電子商務、線上拍賣及內部控制相關文獻進行回顧，進而瞭解先前研究者之觀點及研究結果。

第三章 理論探討

對電子商務相關內部控制理論及評估方式之探討，並彙整一套評估線上拍賣交易網站模式。

第四章 研究設計

透過個案研究方式，以第三章發展出之評估模式比較、分析 Yahoo！與 eBay 之交易控制。除此之外，透過問卷蒐集，分析線上拍賣交易之使用者與潛在使用者對於目前 Yahoo！與 eBay 所提供交易控制之滿意度。

第五章 個案分析及實證分析結果

透過上述研究設計蒐集研究所需之深度資料，將資料比較分析，並與相關理論相互驗證。

第六章 結論

針對研究發現作總結性的說明，推導出結論與建議。

二、研究流程

茲將本研究流程說明如下圖 1-1。首先確立研究動機與目的後，開始收集與主題相關文獻，整理彙總，作為本研究分析探討之基礎。其次，透過蒐集個案公司資料進行個案研究，輔以問卷調查方式，從線上拍賣最常探討的隱私性、交易安全性及交易完整性來探討個案公司相關控制是否完整，並由顧客觀點探討其對目前個案公司相關控制的滿意度，與相關理論相互驗證、分析比較。最後根據研究結果提出研究結論及建議。

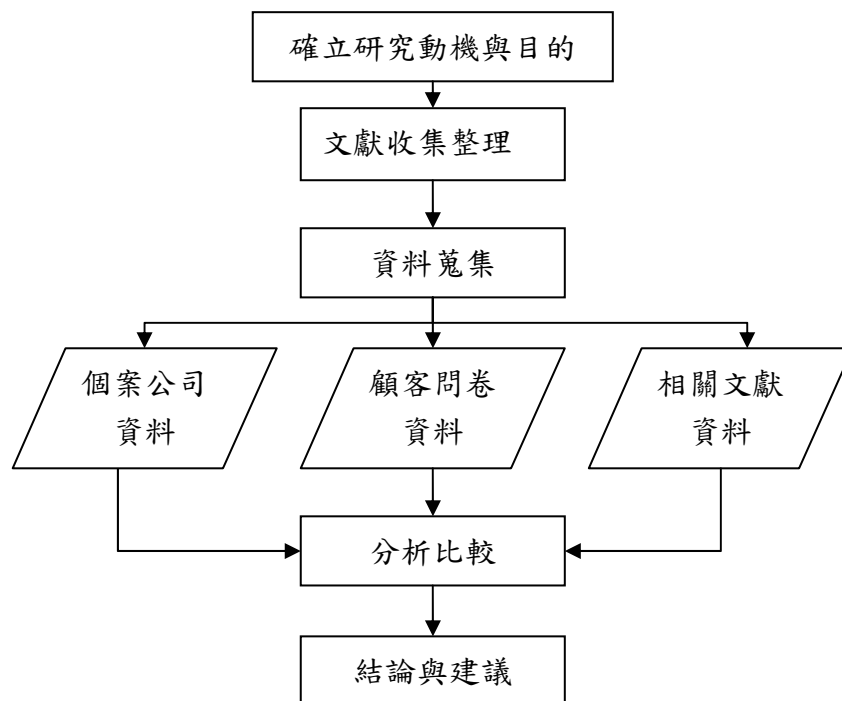


圖 1-1 本研究流程