

財團法人台灣網路資訊中心
「.tw 網域名稱使用調查」

委託單位： 財團法人台灣網路資訊中心

受託單位： 東方線上股份有限公司

目錄

第一章 研究方法概述.....	1
第一節、研究目的.....	2
第二節、研究設計.....	4
一、調查對象.....	4
二、調查方式：電話調查與線上調查並行.....	5
三、樣本選取方式.....	5
四、調查項目.....	7
五、研究流程.....	8
第三節、調查情形概述與樣本檢定.....	9
一、調查情形概述.....	9
二、樣本檢定.....	9
第四節、分析方法.....	11
一、使用者.....	11
二、未續用者.....	11
第二章 全體使用者.....	12
第一節、基本資料描述.....	13
第二節 全體使用者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	14
一、註冊網域名稱的途徑.....	14
二、建置網站的相關資訊.....	15
四、繳費方式.....	21
五、對於目前網域名稱註冊服務之看法.....	22
六、使用之問題與期待未來能提供之服務.....	25

第三節、小結.....	28
第三章 .com.tw 使用者.....	30
第一節、基本資料描述.....	31
第二節 .com.tw 使用者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	34
一、註冊網域名稱的動機與途徑.....	34
二、建置網站的相關資訊.....	36
三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況.....	41
四、價格與繳費方式.....	46
五、對於目前網域名稱註冊服務之看法.....	48
六、期待未來能提供之服務.....	51
第三節、小結.....	55
第四章 .org.tw 使用者	57
第一節、基本資料描述.....	58
第二節、.org.tw 使用者對註冊網域名稱之態度行為分析	60
一、註冊網域名稱的動機與途徑.....	60
二、建置網站的相關資訊.....	62
三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況.....	66
四、價格與繳費方式.....	70
五、對於目前網域名稱註冊服務之看法.....	72
六、期待未來能提供之服務.....	75
第三節、小結.....	77
第五章 .net.tw 使用者.....	79
第一節、基本資料描述.....	80
第二節、.net.tw 使用者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	82
一、註冊網域名稱的動機與途徑.....	82

三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況.....	88
五、對於目前網域名稱註冊服務之看法.....	93
六、期待未來能提供之服務.....	96
第三節、小結.....	99
第六章 .idv.tw 使用者.....	101
第一節、基本資料描述.....	102
第二節、.idv.tw 使用者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	105
一、註冊網域名稱的動機與途徑.....	105
二、建置網站的相關資訊.....	108
三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況.....	111
四、價格與繳費方式.....	116
五、對於目前網域名稱註冊服務之看法.....	117
六、期待未來能提供之服務.....	120
第三節、小結.....	123
第七章 差異分析.....	125
第一節、全體使用者之差異分析.....	126
一、註冊網域的途徑.....	126
二、其餘類型網域名稱接受狀況.....	127
三、繳費方式.....	131
四、對於目前網域註冊服務之看法.....	133
第二節、.com.tw 使用者之差異分析.....	135
二、不同資本額之差異分析.....	139
三、不同經營類別之差異分析.....	142
第三節、.org.tw 使用者之差異分析.....	153
一、不同員工人數之差異分析.....	153

二、不同資本額之差異分析.....	157
三、不同經營類別之差異分析.....	160
第四節、.net.tw 使用者之差異分析.....	164
一、不同員工人數之差異分析.....	164
二、不同資本額之差異分析.....	166
三、不同經營類別之差異分析.....	168
第五節、.idv.tw 使用者之差異分析.....	170
一、不同性別之差異分析.....	170
二、不同年齡層之差異分析.....	174
三、不同教育程度之差異分析.....	181
四、不同職業之差異分析.....	185
五、不同月收入之差異分析.....	196
第六節、小結.....	202
第八章 .com.tw 與.idv.tw 未續用者.....	203
第一節、基本資料描述.....	204
第二節、.com.tw 及.idv.tw 未續用者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	206
一、未續用網域名稱之原因.....	206
二、繳費方式.....	207
三、過去使用滿意度.....	207
四、期待未來能提供之服務.....	210
五、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因.....	212
六、未來再次申請使用網域名稱之原因.....	214
第三節、小結.....	216
第九章 .com.tw 未續用者.....	218
第一節、基本資料描述.....	219

第二節、.com.tw 未續用者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	221
一、未續用網域名稱之原因.....	221
二、價格與繳費方式.....	222
三、過去使用滿意度.....	223
四、期待未來能提供之服務.....	226
五、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因.....	228
六、未來再次申請使用網域名稱之原因.....	230
第三節、小結.....	231
第十章 .idv.tw 未續用者.....	233
第一節、基本資料描述.....	234
第二節、.idv.tw 未續用者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	237
一、未續用網域名稱之原因.....	237
二、價格與繳費方式.....	238
三、過去使用滿意度.....	239
四、期待未來能提供之服務.....	242
五、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因.....	245
六、未來再次申請使用網域名稱之原因.....	246
第三節、小結.....	247
第十一章 .com.tw 與.idv.tw 未續用者之差異比較分析.....	249
第一節、.com.tw、.idv.tw 未續用者之差異分析.....	250
第二節、.com.tw 未續用者之差異分析.....	252
一、不同員工人數之差異分析.....	252
二、不同資本額之差異分析.....	254
三、不同經營類別之差異分析.....	256
第三節、.idv.tw 未續用者之差異分析.....	259

一、不同年齡層之差異分析.....	259
二、不同教育程度之差異分析.....	261
三、不同職業之差異分析.....	262
第三節、小結.....	266
第十二章 結論.....	267

—

圖目次

圖 1-1	1997 年後網域名稱註冊成長趨勢圖	2
圖 1-2	2004 年各類型網域名稱註冊成長趨勢圖	3

表目次

表 1-1	母體結構與樣本結構之比例分配	10
表 2-1	全體使用者之網域名稱使用分佈情形	13
表 2-2	全體使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	14
表 2-3	全體使用者申請網域名稱的方式	15
表 2-4	全體使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務	15
表 2-5	全體使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務	16
表 2-6	全體使用者同時註冊非.tw 網域名稱使用狀況	17
表 2-7	全體使用者使用.tw 之外網域之原因	17
表 2-8	全體使用者未使用.tw 以外網域之未來使用意願	18
表 2-9	全體使用者未來使用中文網域之意願	18
表 2-10	全體使用者中表示有使用中文網域意願者想使用的原因	19
表 2-11	全體使用者中表示無使用中文網域意願者不想使用的原因	19
表 2-12	全體使用者對泛用型英文網域的態度	20
表 2-13	全體使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因	20
表 2-14	全體使用者對泛用型英文網域的態度持負面者覺得不好的原因	21
表 2-15	全體使用者目前的繳費方式	21
表 2-16	全體使用者未來期望的繳費方式	22
表 2-17	全體使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	23
表 2-18	全體使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	23
表 2-19	全體使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因	24
表 2-20	全體使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	24
表 2-21	全體使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因	25
表 2-22	全體使用者使用網域名稱過程中出現的問題	25
表 2-23	全體使用者希望未來提供的服務	26

表 2-24	全體使用者對相關訓練課程的需求度	26
表 2-25	全體使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容	27
表 3-1	.com.tw 使用者之員工人數分佈情形	31
表 3-2	.com.tw 使用者之資本額分佈情形	31
表 3-3	.com.tw 使用者之經營類別分佈情形	32
表 3-4	com.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	34
表 3-5	.com.tw 使用者申請網域名稱的方式	35
表 3-6	.com.tw 使用者註冊網域名稱的主因(第一提及).....	35
表 3-7	.com.tw 使用者註冊網域名稱的原因(含其他有所提及).....	36
表 3-8	com.tw 使用者建置網站的主要目的	37
表 3-9	.com.tw 使用者建置網站的主要內容或功能	37
表 3-10	.com.tw 使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務	38
表 3-11	.com.tw 使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務	39
表 3-12	.com.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	40
表 3-13	.com.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	40
表 3-14	com.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願	41
表 3-15	.com.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形	41
表 3-16	.com.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願	42
表 3-17	.com.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因	42
表 3-18	.com.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願	43
表 3-19	.com.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因	43
表 3-20	.com.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因	44
表 3-21	.com.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	44
表 3-22	.com.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因	45
表 3-23	.com.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因	45

表 3-24	.com.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知	46
表 3-25	.com.tw 使用者目前的繳費方式	47
表 3-26	.com.tw 使用者未來期望的繳費方式	47
表 3-27	.com.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	48
表 3-28	.com.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因	48
表 3-29	.com.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	49
表 3-30	.com.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因	49
表 3-31	.com.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	50
表 3-32	.com.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因	51
表 3-33	.com.tw 使用者使用網域名稱過程中出現的問題	51
表 3-34	.com.tw 使用者希望未來提供的服務	52
表 3-35	.com.tw 使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容	54
表 4-1	.org.tw 使用者之員工人數分佈情形	58
表 4-2	.org.tw 使用者之資本額分佈情形	58
表 4-3	.org.tw 使用者之經營類別分佈情形	59
表 4-4	.org.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	60
表 4-5	.org.tw 使用者申請網域名稱的方式	61
表 4-6	.org.tw 使用者註冊網域名稱的主因	61
表 4-7	.org.tw 使用者註冊網域名稱的其次原因	62
表 4-8	.org.tw 使用者建置網站的主要目的	62
表 4-9	.org.tw 使用者建置網站的主要內容或功能	63
表 4-10	.org.tw 使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務	63
表 4-11	.org.tw 使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務	64
表 4-12	.org.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	65
表 4-13	.org.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	66

表 4-14	com.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願	66
表 4-15	.org.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形	67
表 4-16	.org.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願	67
表 4-17	.org.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因	67
表 4-18	.org.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願	68
表 4-19	.org.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因	68
表 4-20	.org.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因	69
表 4-21	.org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	69
表 4-22	.org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因	69
表 4-23	.org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因 ..	70
表 4-24	.org.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知	70
表 4-25	.org.tw 使用者目前的繳費方式	71
表 4-26	.org.tw 使用者未來期望的繳費方式	71
表 4-27	.org.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	72
表 4-28	.org.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因	72
表 4-29	.org.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	73
表 4-30	.org.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因 ..	73
表 4-31	.org.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	74
表 4-32	.org.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因	74
表 4-33	.org.tw 使用者使用網域名稱過程中出現的問題	75
表 4-34	.org.tw 使用者希望未來提供的服務	75
表 4-35	.org.tw 使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容	76
表 5-1	.net.tw 使用者之員工人數分佈情形	80
表 5-2	.net.tw 使用者之資本額分佈情形	80
表 5-3	.net.tw 使用者之經營類別分佈情形	81

表 5-4	net.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	82
表 5-5	net.tw 使用者申請網域名稱的方式	83
表 5-6	net.tw 使用者註冊網域名稱的主因	83
表 5-7	net.tw 使用者註冊網域名稱的其次原因	84
表 5-8	.net.tw 使用者建置網站的主要目的	84
表 5-9	net.tw 使用者建置網站的主要內容或功能	85
表 5-10	net.tw 使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務	85
表 5-11	net.tw 使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務	86
表 5-12	net.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	87
表 5-13	net.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	88
表 5-14	net.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願	88
表 5-15	net.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形	89
表 5-16	net.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願	89
表 5-17	net.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因	89
表 5-18	net.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願	90
表 5-19	net.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因	90
表 5-20	net.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因	90
表 5-21	net.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	91
表 5-22	net.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因	91
表 5-23	net.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因 ...	91
表 5-24	net.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知	92
表 5-25	net.tw 使用者目前的繳費方式	92
表 5-26	net.tw 使用者未來期望的繳費方式	93
表 5-27	net.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	93
表 5-28	net.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因	94

表 5-29	net.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	94
表 5-30	net.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因 ...	95
表 5-31	net.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	95
表 5-32	net.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿原因	96
表 5-33	net.tw 使用者使用網域名稱過程中出現的問題	96
表 5-34	net.tw 使用者希望未來提供的服務	97
表 5-35	net.tw 使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容	97
表 6-1	idv.tw 使用者之性別分佈情形	102
表 6-2	idv.tw 使用者之年齡分佈情形	102
表 6-3	idv.tw 使用者之教育程度分佈情形	103
表 6-4	idv.tw 使用者之職業分佈情形	103
表 6-5	idv.tw 使用者之個人月收入分佈情形	104
表 6-6	idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	105
表 6-7	idv.tw 使用者申請網域名稱的方式	106
表 6-8	idv.tw 使用者註冊網域名稱的主要原因	106
表 6-9	idv.tw 使用者註冊網域名稱的其次原因	107
表 6-10	idv.tw 使用者建置網站的主要內容或功能	108
表 6-11	idv.tw 使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務	109
表 6-12	idv.tw 使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務	109
表 6-13	idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	110
表 6-14	idv.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	111
表 6-15	idv.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形	111
表 6-16	idv.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願	112
表 6-17	idv.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因	112
表 6-18	idv.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願	113

表 6-19	idv.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因	113
表 6-20	idv.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因	113
表 6-21	idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	114
表 6-22	idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因	114
表 6-23	idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因	115
表 6-24	idv.tw 使用者對數字網域名稱之使用意願	115
表 6-25	idv.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知	116
表 6-26	idv.tw 使用者目前的繳費方式	116
表 6-27	idv.tw 使用者未來期望的繳費方式	117
表 6-28	idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	118
表 6-29	idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因	118
表 6-30	idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	119
表 6-31	idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因	119
表 6-32	idv.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	120
表 6-33	idv.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因	120
表 6-34	idv.tw 使用者使用網域名稱過程中出現的問題	121
表 6-35	idv.tw 使用者希望未來提供的服務	121
表 6-36	idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度	122
表 6-37	idv.tw 使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容	122
表 7-1	全體使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	126
表 7-2	全體使用者申請網域名稱的方式	127
表 7-3	全體使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願	127
表 7-4	全體使用者未來使用中文網域之意願	128
表 7-5	全體使用者中表示有使用中文網域意願者想使用的原因	129
表 7-6	全體使用者中表示無使用中文網域意願者不想使用的原因	129

表 7-7 全體使用者對泛用型英文網域名稱的態度	130
表 7-8 全體使用者對泛用型英文網域的態度持正面者覺得好的原因	130
表 7-9 全體使用者對泛用型英文網域的態度持負面者覺得不好的原因	131
表 7-10 全體使用者目前的繳費方式	132
表 7-11 全體使用者未來期望的繳費方式	132
表 7-12 全體使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	133
表 7-13 全體使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	133
表 7-14 全體使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	134
表 7-15 .com.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	135
表 7-16 .com.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	136
表 7-17 .com.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	137
表 7-18 .com.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形	137
表 7-19 .com.tw 使用者中表示無使用中文網域意願者不想使用的原因	138
表 7-20 .com.tw 使用者對泛用型英文網域的態度持正面者覺得好的原因	138
表 7-21 .com.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	139
表 7-22 .com.tw 使用者未來使用中文網域之意願	140
表 7-23 .com.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知	140
表 7-24 .com.tw 使用者目前的繳費方式	141
表 7-25 .com.tw 使用者未來期望的繳費方式	142
表 7-26 經營類別歸併前後對照表	143
表 7-27 .com.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	144
表 7-28 .com.tw 使用者申請網域名稱的方式	145
表 7-29 .com.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	145
表 7-30 .com.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	146
表 7-31 .com.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願	147

表 7-32 .com.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因	148
表 7-33 .com.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願	148
表 7-34 .com.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因	149
表 7-35 .com.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因	150
表 7-36 .com.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	150
表 7-37 .com.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	151
表 7-38 .com.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	152
表 7-39.org.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	153
表 7-40 .org.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	154
表 7-41 .org.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願	155
表 7-42 .org.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形	155
表 7-43 .org.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因	156
表 7-44 .org.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因	156
表 7-45 .org.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	157
表 7-46 .org.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	158
表 7-47 .org.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因	158
表 7-48 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	159
表 7-49 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因 ...	160
表 7-50 經營類別歸併前後對照表	160
表 7-51 .org.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形	161
表 7-52 .org.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因	161
表 7-53 .org.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因	162
表 7-54 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	163
表 7-55.org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因	163
表 7-56net.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	164

表 7-57 .net.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因	165
表 7-58 .net.tw 使用者未來期望的繳費方式	165
表 7-59 .net.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	166
表 7-60 net.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因	167
表 7-61 經營類別歸併前後對照表	168
表 7-62 .net.tw 使用者申請網域名稱的方式	169
表 7-63 .net.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	169
表 7-64 .idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	170
表 7-65 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主因	171
表 7-66 .idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	171
表 7-67 .idv.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	172
表 7-68 .idv.tw 使用者未來使用中文網域之意願	172
表 7-69 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域的態度	172
表 7-70 .idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	173
表 7-71 .idv.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	173
表 7-72 年齡歸併前後對照表	174
表 7-73 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主因	174
表 7-74 .idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	175
表 7-75 .idv.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形	175
表 7-76 .idv.tw 使用者對數字網域名稱之使用意願	176
表 7-77 .idv.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願	176
表 7-78 .idv.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因	176
表 7-79 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因	177
表 7-80 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因 ...	177
表 7-81 .idv.tw 使用者目前的繳費方式	178

表 7-82 .idv.tw 使用者未來期望的繳費方式	178
表 7-83 .idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	179
表 7-84 .idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	179
表 7-85 .idv.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	179
表 7-86 .idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度	180
表 7-87 .idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	181
表 7-88 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主要原因	181
表 7-89 .idv.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	182
表 7-90 .idv.tw 使用者目前的繳費方式	183
表 7-91 .idv.tw 使用者未來期望的繳費方式	183
表 7-92 .idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度	184
表 7-93 .idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	185
表 7-94 .idv.tw 使用者申請網域名稱的方式	186
表 7-95 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主要原因	186
表 7-96 .idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	187
表 7-97 .idv.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象	188
表 7-98 .idv.tw 使用者對數字網域名稱之使用意願	189
表 7-99 .idv.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願	190
表 7-100 .idv.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因	190
表 7-101 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	191
表 7-102 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因	191
表 7-103 .idv.tw 使用者目前的繳費方式	192
表 7-104 .idv.tw 使用者未來期望的繳費方式	193
表 7-105 .idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度	193
表 7-106 .idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	194

表 7-107 .idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度	195
表 7-108 .idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑	196
表 7-109 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主要原因	197
表 7-110 .idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費	198
表 7-111 .idv.tw 使用者對數字網域名稱之使用意願.....	198
表 7-112 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度	199
表 7-113 .idv.tw 使用者目前的繳費方式	200
表 7-114 .idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	200
表 7-115 .idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度	201
表 8-1 母體結構與樣本結構之比例分配	204
表 8-2 全體使用者之網域名稱使用分佈情形	205
表 8-3 .com.tw 及.idv.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因	206
表 8-4 .com.tw 及.idv.tw 未續用者過去使用的繳費方式	207
表 8-5 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱註冊流程之滿意度	208
表 8-6 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	208
表 8-7 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務不滿意者 不滿意之原因.....	209
表 8-8 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	209
表 8-9 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的 不滿意原因.....	210
表 8-10 .com.tw 及.idv.tw 未續用者使用網域名稱過程中出現的問題	210
表 8-11 idv.tw 未續用者希望未來提供的服務	211
表 8-12 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度	212
表 8-13 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對相關訓練課程有需求者之期待內容	212
表 8-14 .com.tw 及.idv.tw 未續用者者非.tw 網域名稱使用情形	213

表 8-15	.com.tw 及.idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因	213
表 8-16	續上表，內為「其他」所包含之無法歸類選項	213
表 8-17	.com.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因	215
表 8-18	idv.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因	215
表 9-1	.com.tw 未續用者之員工人數分佈情形	219
表 9-2	.com.tw 未續用者之資本額分佈情形	219
表 9-3	.com.tw 未續用者之經營類別分佈情形	220
表 9-4	.com.tw 未續用者未續用網域名稱之原因	221
表 9-5	.com.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因	222
表 9-6	.com.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知	222
表 9-7	.com.tw 未續用者過去使用的繳費方式	223
表 9-8	.com.tw 未續用者對網域名稱註冊流程之滿意度	224
表 9-9	.com.tw 未續用者對網域名稱註冊流程不滿意者不滿原因	224
表 9-10	.com.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	225
表 9-11	.com.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務不滿意者 不滿意之原因.....	225
表 9-12	.com.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	226
表 9-13	.com.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿原因	226
表 9-14	.com.tw 未續用者使用網域名稱過程中出現的問題	227
表 9-15	.com.tw 未續用者希望未來提供的服務	227
表 9-16	.com.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度	228
表 9-17	.com.tw 未續用者對相關訓練課程有需求者之期待內容	228
表 9-18	.com.tw 未續用者非.tw 網域名稱使用情形	229
表 9-19	.com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因	229
表 9-20	.com.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因	230

表 10-1	idv.tw 使用者之性別分佈情形	234
表 10-2	idv.tw 使用者之年齡分佈情形	234
表 10-3	idv.tw 使用者之教育程度分佈情形	235
表 10-4	idv.tw 使用者之職業分佈情形	235
表 10-5	idv.tw 使用者之個人月收入分佈情形	236
表 10-6	idv.tw 未續用者未續用網域名稱之原因	237
表 10-7	idv.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因	238
表 10-8	idv.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知	238
表 10-9	idv.tw 未續用者過去使用的繳費方式	239
表 10-10	idv.tw 未續用者對網域名稱註冊流程之滿意度	240
表 10-11	idv.tw 未續用者對網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因	240
表 10-12	idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	241
表 10-13	idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務不滿意者 不滿意之原因.....	241
表 10-14	idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	242
表 10-15	idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿原因	242
表 10-16	idv.tw 未續用者使用網域名稱過程中出現的問題	243
表 10-17	idv.tw 未續用者希望未來提供的服務	243
表 10-18	idv.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度	244
表 10-19	idv.tw 未續用者對相關訓練課程有需求者之期待內容	244
表 10-20	idv.tw 未續用者非.tw 網域名稱使用情形	245
表 10-21	idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因	245
表 10-22	idv.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因	246
表 11-1	.com.tw 及.idv.tw 未續用者過去使用的繳費方式.....	250
表 11-2	.com.tw 及.idv.tw 未續用者非.tw 網域名稱使用情形.....	251

表 11-3	.com.tw 未續用者未續用網域名稱之原因	252
表 11-4	.com.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知	253
表 11-5	.com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因	253
表 11-6	.com.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知	254
表 11-7	.com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因	255
表 11-8	經營類別歸併前後對照表	256
表 11-9	.com.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度	256
表 11-11	年齡歸併前後對照表	259
表 11-12	idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因	260
表 11-13	idv.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因	260
表 11-14	idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	261
表 11-15	.idv.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度	261
表 11-15	idv.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知	262
表 11-16	idv.tw 未續用者對網域名稱註冊流程之滿意度	263
表 11-17	idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度	263
表 11-18	idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度	264
表 11-19	idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因	265

第一章

研究方法概述

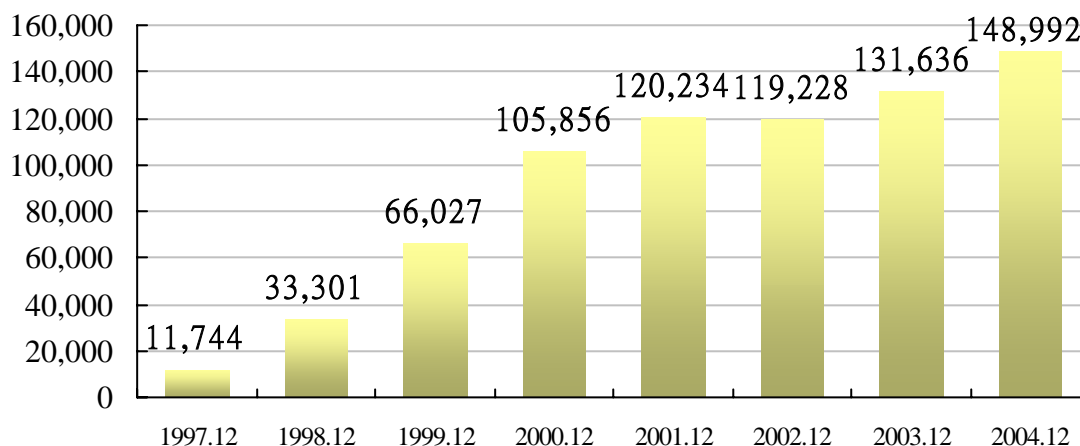
第一節、研究目的

隨著台灣網路使用率的逐年增長，網域名稱的註冊使用狀況亦呈現著愈來愈蓬勃發展的現象。根據圖 1-1，可以發現從 1997 年後，做為.tw 註冊主要類型的「英文網域名稱」使用狀況呈現一路成長的趨勢，從 1997 年 12 月的 11,744 註冊數量到 2004 年 12 月的 148,992，期間共成長 11.7 倍；另外再從近一年的各類型網域名稱註冊數量資料數據顯示（圖 1-2），網域名稱註冊數量在 2004 年內亦是呈現上升的態勢，從 2004 年 1 月 133244 的註冊數量，到 2005 年 1 月 150337 的註冊數量，在這一年的時間內，共成長了 12.8%。

因此為了解目前台灣地區網域註冊者的使用狀況，台灣網路資訊中心(TWNIC)期待透過量化的研究來了解目前台灣地區網域註冊的使用內容、網域註冊者的使用狀況、以及對於目前網域註冊服務的看法，研究目的期能探索以下問題：

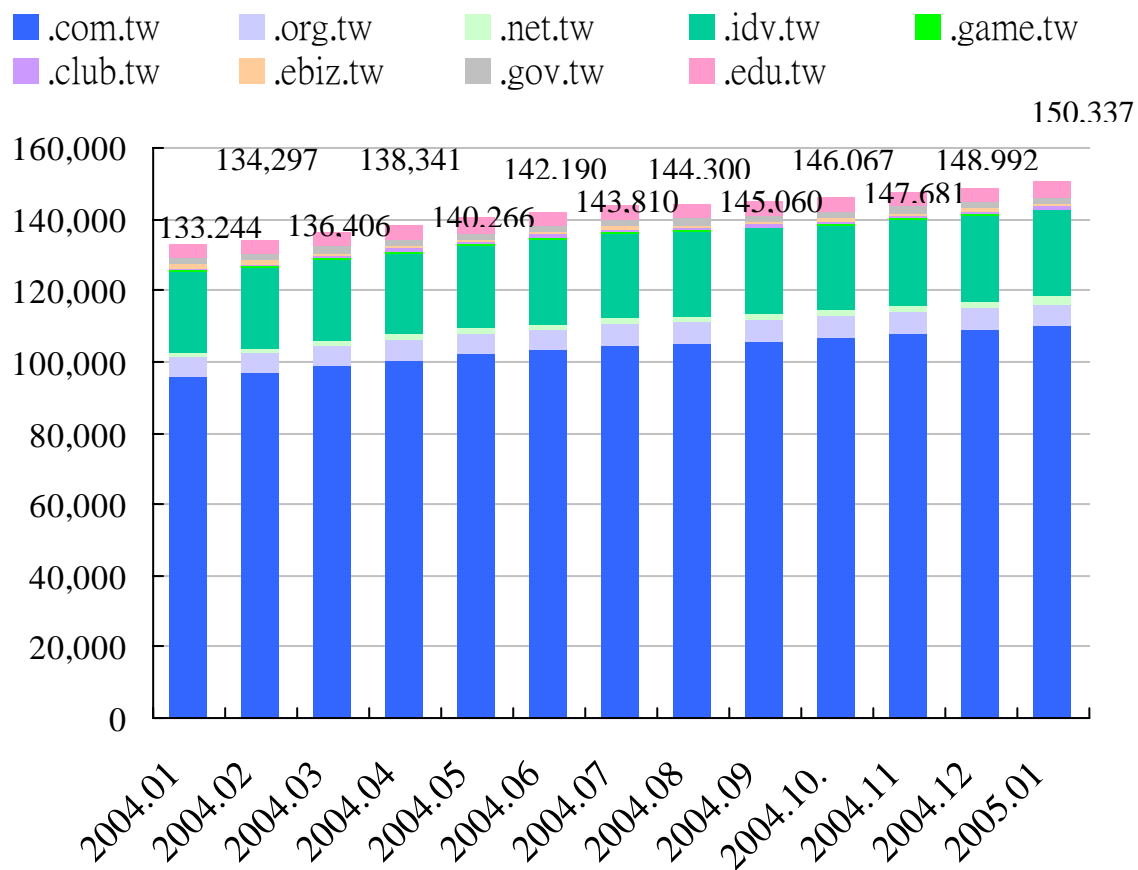
- 一、註冊.tw 之組織或個人之人口統計特質。
- 二、註冊.tw 網域名稱的主要動機與註冊方式。
- 三、註冊.tw 網域名稱的使用狀況。
- 四、對於目前.tw 網域名稱提供服務之滿意度。
- 五、對於未來.tw 網域名稱新服務類型提供之態度。
- 六、未續用.tw 網域名稱之原因

圖 1-1 1997 年後網域名稱註冊成長趨勢圖



資料來源：TWNIC/gov.tw by 行政院研考會/edu.tw by 教育部電算中心

圖 1-2 2004 年各類型網域名稱註冊成長趨勢圖



資料來源：TWNIC/gov.tw by 行政院研考會/edu.tw by 教育部電算中心

第二節、研究設計

一、調查對象

本研究之調查對象為「目前有註冊使用.tw 網域名稱者」(以下簡稱**使用者**)及「以前有註冊使用網域名稱而目前未續用者」(以下簡稱**未續用者**)。由於有兩個不同的目標對象，故在進行研究時需針對兩種對象分別進行調查。

首先，在目前有註冊使用.tw 網域名稱者部份，由圖 1-1 可以發現其屬性種類繁多，但除了.com.tw、.org.tw、.net.tw 與.idv.tw 外，其餘種類的註冊數量所佔比率過少，因而在此僅針對前四種類型之網域名稱使用者進行研究，四類網域註冊使用者的特性如下：

1、.com.tw

為企業公司行號。

2、.org.tw

為社會團體組織。

3、.net.tw

為企業公司行號，但在屬性上會更偏向於在業務上與網路、科技等項目有關的公司。

4、.idv.tw

為個人使用者，申請網域者與實際使用者的吻合性較高。

需特別說明的是，上述四類使用者的屬性只是一種概略性的描述。因此根據網域名稱所分出的四類使用者，只是符合大致的情形，主要用來作為調查時分類與配

額控制的依據。

其次，針對以前有註冊使用網域名稱而目前未續用者的部分，也可分為上述四種類類型。但未續用者由於已經停用，其所留下的資料也是當時申請網域名稱時所留下，因此無法確定資料的正確性，導致在接觸上的難度增加。

二、調查方式：電話調查與線上調查並行

基於以上的研究目的與研究對象，本研究採用的是「電話調查與線上調查並行」的調查方式：

此方式針對不同的目標對象採取不同的方式進行調查。根據先前對目標對象的說明可知：未續用者所留下的基本資料，如電子郵件信箱等等，可能都已經不再使用，在接觸上的難度的難度可能是最高的，因此若以這些資料進行電話訪問，將會耗損大量樣本與成本，故採用線上調查；.com.tw、.org.tw 與.net.tw 的使用者多留有基本資料，但有可能是由其他公司或個人代為申請而需經過另一道的確認手續，所以用電話訪問較可以精確地訪問到受訪對象；.idv.tw 的使用者由於資料正確性較高，所以直接用線上調查來節省成本。因此，此研究對於.com.tw、.org.tw 與.net.tw 的使用者，採用電話調查的方式進行，.idv.tw 使用者與未續用者則使用線上調查的方式進行。

三、樣本選取方式

由於本方案採兩種不同的方式進行調查，故選取調查對象時需依據不同調查方式特性進行，步驟如下：

1、抽樣架構設計

電話調查部份，以台灣網路資訊中心.com.tw、.org.tw 與.net.tw 使用者註冊名單作為抽樣架構，進行隨機抽樣，調查時間為民國 93 年 12 月 3 日、民國 93 年 12 月

6日~12月10日、民國93年12月13日~12月17日，由於上述三類使用者皆是屬於公司行號或是社團法人等單位，因此特將調查時間訂在週一到週五下午一點到六點，為得是有助於有效樣本的取得。

在線上調查部份，以台灣網路資訊中心.idv.tw使用者以及非續用者作為母體進行普查，調查時間訂為民國93年12月20日~12月28日。在未續用部分，由於資料的正確性無法得知，如許多電子郵件地址屬於無效的信箱，因此難以估計其回收率。所以在.idv.tw調查期間，同時進行未續用部分的前導研究，共發出3000份電子郵件，結果回收100份有效樣本，回收率為3.3%。

2、樣本配額設定

在使用者的部分，依據四種網域類型註冊的比例來分配各類型所需的樣本數，若結果與母體仍有差異則以加權扭正；未續用者的部分，由於其中有許多電子郵件地址屬於無效的信箱，在回收情形的掌握上有實際的困難。所以將不在調查前進行配額，而視實際回收狀況來決定是否進行加權。

3、樣本數設定

基於樣本足量性與降低抽樣誤差之考量，電訪之有效樣本數為1,068份；線上調查之有效樣本數則視實際回收狀況而定，但不低於1,068份。由於兩種調查方式的樣本選取均遵循隨機抽樣的原則，在95%的信心水準之下，其抽樣誤差均至少不超過正負3個百分點。

在未續用者的部分，根據前導研究所得結果得知回率為3.3%；考慮到樣本足量性與降低抽樣誤差之考量，建議線上調查之有效樣本數為500份，在95%的信心水準之下，其抽樣誤差為 $\pm 4.4\%$ 。根據之前所得之回收率數據，預計發出15000封電子郵件，回收500份有效問卷。另外，考慮到未續用中不同網域名稱使用之比例特性，因此所發出之15000封電子郵件中，採以下比例寄發：`.com.tw`為62.4%、`.org.tw`為3.0%、`.net.tw`為1.0%、`.idv.tw`為33.6%，以符合母群中不同使用者之比例特性。

四、調查項目

1、註冊網域名稱的動機與途徑

知道註冊網域名稱相關訊息的途徑、註冊方式、註冊原因¹。

2、建置網站的相關資訊

建置網站的目的、網站現有功能、在註冊網域名稱後所使用的服務與未來可能使用的服務、為新服務/產品註冊新網域名稱之意願、網域名稱相關投資金額、網域名稱業務相關負責對象。

3、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況

有無使用.tw 以外網域名稱及原因與未來意願、使用數字網域名稱的意願、使用中文網域名稱的意願與原因、使用泛用型英文網域之名稱及意願。

4、價格與繳費方式

可接受的價格帶、現在主要繳費方式、未來可能繳費方式。

5、對於目前網域名稱註冊服務之看法

對網域名稱註冊流程之滿意度與不滿意的原因、對網域名稱註冊服務業者客服之滿意度與不滿意的原因、對網域名稱註冊整體滿意度與不滿意的原因。(註一)

6、期待未來能提供之服務

在註冊網域名稱所遭遇的問題、希望未來提供的服務、對教育訓練課程的意願與內容需求。

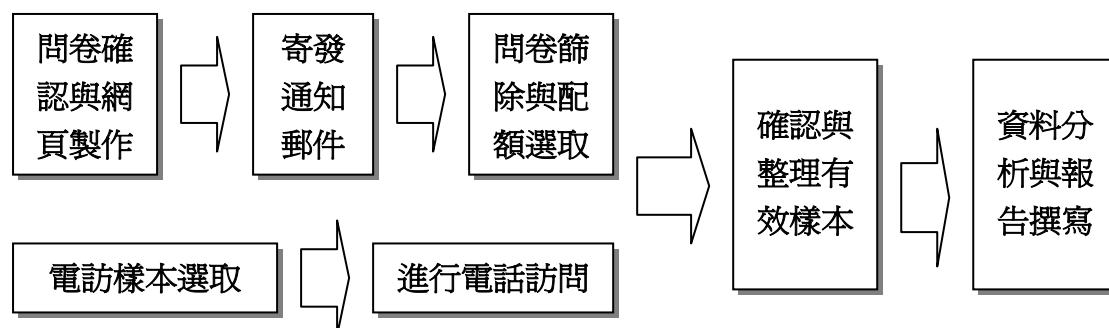
¹ (註一)本題的問法，會先詢問受訪者最主要的原因為何，訪員在記錄之後會再追問其它的原因。因此在呈現上會分為「第一提及」與「其它所有提及」兩部分。

7、基本資料

.com.tw、.org.tw 與.net.tw 的部分，會詢問其公司組織人數、資本額與經營類別；.idv.tw 的部分則會詢問其性別、年齡、教育程度、職業與個人月收入。

五、研究流程

整體研究流程如下圖所示：



第三節、調查情形概述與樣本檢定

一、調查情形概述

1、執行時間

在使用者的調查部分，電訪之執行時間為 2004 年 12 月 6 日開始至 12 月 20 日，而線上調查則是從 2004 年 12 月 20 日開始至 12 月 28 日。未續用者之線上調查部分是從 2005 年 1 月 17 日開始至 1 月 25 日。

2、成功樣本數

在使用者的部分，.com.tw、.org.tw、.net.tw 與.idv.tw 四類使用者合計共完成 3799 份有效樣本，其中.com.tw 之樣本數為 923 份、.org.tw 為 100 份、.net.tw 為 50 份，而.idv.tw 之樣本數則為 2726 份。

在未續用部分，.com.tw、.org.tw 與.idv.tw 未續用者共合計完成有效樣本為 366 份，而.net.tw 未續用者的回收數量為 0。由於.org.tw 的有效回收樣本數僅 4 份，若以此 4 份樣本加權而後進行分析，考慮到可能會因為樣本數偏低導致結果的誤差增加，因此在後續之分析中並不對於此類未續用者進行分析。因此，在未續用者部分，僅針對.com.tw 與.idv.tw 兩類未續用者進行資料分析，此二者的有效樣本數合計為 362 份，其中.com.tw 未續用者之有效樣本數為 161 份，.idv.tw 未續用者之有效樣本數則為 201 份

二、樣本檢定

使用者的部分經無母數檢定後，可以發現樣本之分佈情形與母體中四類使用者的分佈狀況有著顯著的差異，若要作整體的描述時無法確實反映母體。因此乃以加權的方式作扭正。有關母體分佈數、加權前樣本分佈數與加權後樣本分佈數，如表 1-1 所示：

表 1-1 母體結構與樣本結構之比例分配

	母體	樣本加權前	樣本加權後
.com.tw	76.9%	24.3%	76.9%
.org.tw	4.4%	2.6%	4.4%
.net.tw	1.3%	1.3%	1.3%
.idv.tw	17.4%	71.8%	17.4%

1.母數 vs 樣本加權前， $X^2=10.271$ (***), $df=3$ ，在 5%顯著水準下，母體與樣本有顯著差異

2.母數 vs 樣本加權後， $X^2=0.236$ ， $df=3$ ，在 5%顯著水準下，母體與樣本無顯著差異

第四節、分析方法

本研究將區分使用者與非續用者兩大部分來分析。詳述如下：

一、使用者

在使用者的部分將個別分析全體使用者與每類使用者對網域相關問題的態度與行為。在分析全體使用者的部分，由於要反映的是所有使用者的意見，因此在比例上將會以無母數檢定的方式來檢驗其與母體之間是否存在差異，若有差異則以加權方式進行扭正。確定樣本能反應母體之後，接下來則針對各問題進行描述與使用者類別差異差異檢定。而在分析每類使用者的部分，則不需藉由加權，逐一對每類使用者進行描述。

二、未續用者

在未續用者的部份，由於.org.tw 與.net.tw 回收的樣本數偏低，因此在未續用者的部分，僅針對.com.tw 與.idv.tw 未續用者進行資料分析與描述。

此外，在差異檢定的方法上，由於本次問卷的題目設計多為類別資料，因此將採取「卡方檢定法」。在 P 值 $<.05$ 的情況下視為具顯著差異。此外，為避免交叉分析樣本數不足以致推論上有問題，在交叉後若有樣本數小於 30 的項目，將會拿掉不予以分析。

第二章

全體使用者

第一節、基本資料描述

此次調查之全體樣本在網域名稱的使用比率分佈情形以.com.tw 最高，合計共佔 76.9%。其次為.idv.tw，佔全體的 17.4%左右。至於.org.tw 與.net.tw 的比率則偏低，分別僅有 4.4%與 1.3%。

表 2-1 全體使用者之網域名稱使用分佈情形

樣本數：3799

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3799	100	100.0
.com.tw	923	24.3	76.9
.idv.tw	2726	71.8	17.4
.org.tw	100	2.6	4.4
.net.tw	50	1.3	1.3

第二節 全體使用者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，將針對「註冊網域名稱的途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分分別進行描述，以瞭解全體使用者對於註冊網域名稱相關問題的態度與行為。而在後續各項分析中，本研究均將無反應者剔除，即於該題中未確實表示意見者(拒答、不知道/忘記了等)，僅針對有確實反應意見之受訪者進行分析，特此說明。

一、註冊網域名稱的途徑

1、網域名稱註冊相關訊息知曉途徑

在全體受訪者網域名稱註冊相關訊息的知曉途徑方面，如下表 2-2 所示，其中網路訊息為最主要途徑，有 46.9%的受訪者表示是從該途徑得知。其次為網頁設計公司/ISP 業者告知(22.1%)與自己平常所吸收資訊(21.0%)這兩個途徑。而經由朋友告知而獲知的比率是較低的，僅有 9.7%。

表 2-2 全體使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

樣本數：3637

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3637	100	100.0
網路訊息	2509	69.0	46.9
網頁設計公司/ISP 業者告知	408	11.2	22.1
自己平常所吸收資訊	394	10.8	21.0
朋友告知	317	8.7	9.7
其他/不知道/忘記了	9	0.2	0.3

2、申請網域名稱的方式

在網域名稱的申請方式方面，如下表 2-3 所示，自行申請註冊為最主要的申請方式，全體使用者中有 72.6% 表示是自行申請註冊網域名稱。而有 27.3% 的受訪者是透過網頁設計公司/ISP 業者代為註冊。

表 2-3 全體使用者申請網域名稱的方式

樣本數：3760

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3760	100.0	100.00
自行申請註冊	3182	83.8	72.6
網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	575	15.1	27.3
其他	3	1.1	0.1

二、建置網站的相關資訊

1、在註冊網域名稱後曾使用過的服務

在註冊網域名稱後曾使用過的服務方面，如下表 2-4 所示，在複選的狀況下，有 55.4% 的受訪者是用過 e-mail 信箱這項服務，為各項服務中最高者。其次依序為主要搜尋引擎網域(28.2%)、網路空間(26.5%)、網頁設計服務(23.7%)與 DNS 代管(23.5%)等服務項目，而使用比例最低的則為其它國碼或類型網域名稱註冊服務，僅有 9.3% 的使用者表示有使用過該項服務。而比較值得注意的是，在全體受訪者中有 22.4% 表示並沒有使用過任何一項服務。

表 2-4 全體使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務

樣本數：3726

單位：%

項目別	百分比	加權百分比
e-mail 信箱	48.8	55.4
主要搜尋引擎網域	18.2	28.2
網路空間	36.3	26.5

網頁設計服務	8.3	23.7
DNS 代管	11.8	23.5
都沒使用	10.5	22.4
轉址服務	11.3	18.4
主機代管服務	4.9	18.3
其它國碼或類型網域名稱註冊服務	2.8	9.3
其它	0.6	0.4

註：此題為複選題

2、在註冊網域名稱後未來還可能使用的服務

在未來想使用的服務方面，如下表 2-5 所示，有 35.1%的使用者表示未來不會想要使用所提供之各項服務；而有 28.4%的受訪者表示未來可能使用 e-mail 信箱這項服務，為各服務中最高者，其次依序為主要搜尋引擎網域(26.7%)、網路空間(21.0%)與電子商務(20.0%)等服務。

表 2-5 全體使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務

樣本數：3758

單位：%

項目別	百分比	加權百分比
都不需要	25.9	35.1
e-mail 信箱	31.4	28.4
主要搜尋引擎網域	25.0	26.7
網路空間	29.3	21.0
網頁設計服務	22.8	19.4
DNS 代管	18.9	15.7
主機代管服務	16.0	15.3
轉址服務	15.8	12.2
其它國碼或類型網域名稱註冊服務	12.7	12.0
客戶服務	6.4	19.8
電子商務	6.8	20.0
其他	2.2	1.3

註：此題為複選題

三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況

1、非.tw 網域名稱使用狀況

在非.tw 網域名稱的使用狀況方面，如下表 2-6 所示，有 78.4%的使用者表示目前沒有註冊.tw 以外之網域名稱；而在有註冊其他網域名稱者中，是以註冊.com 網域名稱的比例最高，有 14.5%。

表 2-6 全體使用者同時註冊非.tw 網域名稱使用狀況

樣本數：3793 單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3793	100.0	100.0
.com	447	11.8	14.5
.net	90	2.4	1.9
.org	66	1.7	1.4
其他	102	2.7	3.8
沒有使用	3088	81.4	78.4

2、註冊非.tw 之原因

在非.tw 網域名稱的註冊原因方面，如下表 2-7 所示稱，主要是因為業務需要 (32.8%)，其次為在海外地區也有相關業務(28.0%)與較具國際觀(24.7%)。整體而言，業務上的需求仍是造成使用者去註冊.tw 以外網域名稱的主因。

表 2-7 全體使用者使用.tw 之外網域之原因

樣本數：705 單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	705	100.0	100.0
在海外地區也有相關業務	101	14.3	28.0
較具國際觀	250	35.5	24.7
價格因素	120	17.0	5.5

網站經營重心轉移至其他地區	21	3.0	3.9
套裝方案吸引人	30	0.8	1.6
業務需要	117	3.1	32.8
其他	63	8.9	3.4

3、未來註冊非.tw 網域名稱之意願

在未來註冊非.tw 網域名稱的意願方面，如下表 2-8 所示，目前未註冊之使用者中有 34.4% 表示未來會有意願去註冊非.tw 網域名稱，而沒有意願去註冊的比例是明顯較高的，有 65.6% 表示沒有意願。

表 2-8 全體使用者未使用 .tw 以外網域之未來使用意願

樣本數：3023

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3023	100.0	100.0
有意願	1628	53.9	34.4
沒意願	1395	46.1	65.6

4、未來使用中文網域名稱之意願及原因

在未來中文網域名稱的使用意願方面，如下表 2-9 所示，多數使用者在未來使用中文網域名稱的意願並不高，只有 28.6% 的受訪者表示有意願使用，而表示沒有意願使用的則有 63.7%。而目前有同時註冊中文網域名稱的比例是相當低的，僅有 4.0% 的使用者表示目前已經有註冊中文網域名稱。

表 2-9 全體使用者未來使用中文網域之意願

樣本數：3737

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3737	100.0	100.0
會	1115	29.8	28.6
不會	2472	66.1	63.7
現在已有註冊中文網域名稱	150	4.0	7.7

5、願意與不願意使用中文網域名稱之原因

首先，在願意使用中文網域名稱的原因方面，如下表 2-10 所示，有意願使用者中，有 51.8% 的使用者認為中文本身更容易記憶與尋找，是造成使用者有意願使用的主因，其次則依序為在地化(22.9%)與便於讓不懂英文者使用(13.9%)這兩個因素。

表 2-10 全體使用者中表示有使用中文網域意願者想使用的原因

樣本數：1113

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	1113	100.0	100.0
中文名稱更易記憶尋找	534	48.0	51.8
在地化	260	23.4	22.9
便於讓不懂英文者使用	101	9.1	13.9
保護名稱商標/展現個人的特色	194	17.4	7.1
其它	24	2.2	4.2

而在不願意使用的原因方面，如下表 2-11 所示，有英文的網域名稱即可，不需再註冊中文的網域名稱(39.4%)，是所有不考慮使用者認為較主要的一個因素，其次則為英文為網路世界主要使用的語言(23.5%)與中文網域名稱普及度不夠高(21.4%)這兩個原因。

表 2-11 全體使用者中表示無使用中文網域意願者不想使用的原因

樣本數：2446

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	2446	100.0	100.0
用英文的就好了，沒必要用中文的	657	26.9	39.4
英文在網路世界為主要使用的語言與文字	798	32.6	23.5
中文網域名稱普及度不夠高	441	18.0	21.4
中文網域名稱輸入比較不方便	490	12.9	13.5
其它	60	1.6	2.1

6、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度及其原因

在對於開放泛用型英文網域名稱的看法方面，如下表 2-12 所示，對於開放泛用型英文網域名稱持正面的態度(非常好、還不錯)，的比例為 47.7%，其中有 11.3% 的使用者覺得非常好；持負面態度之受訪對象的比率則相對較低，僅有 24.7%。

表 2-12 全體使用者對泛用型英文網域的態度

樣本數：3799

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3799	100.0	100.0
非常好	808	21.3	11.3
還不錯	1303	34.3	36.4
沒意見	804	21.2	27.6
不太好	733	19.3	21.5
非常不好	151	4.0	3.2

對於開放泛用型英文網域名稱持正面態度的使用者主要是認為網域名稱簡短，容易記憶(81.1%)；而持負面態度的受訪者主要是因為擔心與原有名稱混淆(55.8%)，其次則是習慣使用原有的網域名稱(30.8%)。而持正向態度與負向態度者之詳細原因如下表 2-13 與 2-14 所示。

表 2-13 全體使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因

樣本數：2096

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	2096	100.0	100.0
網域名稱比較短，容易記憶	1693	80.8	81.1
是一種新的嘗試	219	10.4	9.2
在國際上都有使用這樣的網域名稱	149	7.1	7.2
其它	35	1.6	2.4

表 2-14 全體使用者對泛用型英文網域的態度持負面者覺得不好的原因

樣本數：881

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	881	100.0	100.0
習慣使用原來的網域名稱	233	26.4	30.8
不需要在再申請一個新的網域名稱	31	3.5	5.4
擔心和原來名稱混淆	452	51.3	55.8
擔心不安全，遭人刻意入侵	151	17.1	4.9
其它	14	1.6	3.2

四、繳費方式

1、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

在目前的繳費方式，如下表 2-15 所示，劃撥匯款為較多使用者所採行的繳費方式，有 30.4% 採用這個方式，其次則依序為 ATM 轉帳與線上信用卡繳款，比率皆為 19.4%。但仍有 8.1% 的使用者並不清楚目前的所使用的繳款方式，這點是必須加以注意的。

表 2-15 全體使用者目前的繳費方式

樣本數：3799

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3799	100.0	100.0
劃撥匯款	614	16.2	30.4
ATM 轉帳	1043	27.5	19.4
線上信用卡繳款	1466	38.6	19.4
不清楚/不知道	90	2.4	8.1
銀行櫃檯繳款	173	4.6	7.3
便利商店繳款	204	5.4	3.1
信用卡繳款	55	1.4	4.2
非本人/單位承辦	110	2.9	8.1
其他	44	1.3	2.3

而在未來期望的繳款方式方面，如下表 2-16 所示，超過六成(60.7%)的受訪者認為現在的繳款方式很好。而在使用者所期望的繳費方式中，有很大的部分是目前已經有提供的，例如便利商店繳費(14.5%)、線上信用卡繳款(9.8%)等，而實際提出目前未提供之繳費方式的比例是很低的。

表 2-16 全體使用者未來期望的繳費方式

樣本數：3582

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3582	100.0	100.0
目前繳款方式很好	2731	76.2	60.7
電話語音繳款	281	7.8	3.0
支票繳款	53	1.5	2.7
便利商店繳款	215	6.0	14.5
信用卡繳款	92	2.4	5.4
線上繳款(如信用卡等)	130	3.6	9.8
專員收款	7	0.2	0.5
銀行自動扣款	9	0.2	0.8
郵局繳款	3	0.1	0.5
ATM 轉帳	12	0.3	0.5
包含於電話費帳單中	6	0.2	0.2
劃撥匯款	8	0.2	0.4
其他	35	1.0	1.2

五、對於目前網域名稱註冊服務之看法

1、對目前網域名稱註冊流程之滿意度

在網域名稱註冊流程的滿意度方面，如下表 2-17 所示，全體使用者對於目前的註冊流程持正向評價者(包括非常滿意及滿意)，合計為 79.5%；持負向態度者(包括不滿意、非常不滿意)僅有 10.5%。

表 2-17 全體使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

樣本數：3657

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3657	100.0	100.0
非常滿意	295	8.1	4.4
滿意	2203	60.2	75.1
沒意見	915	24.1	10.0
不滿意	217	5.7	9.9
非常不滿意	27	0.7	0.6

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

在客戶服務的滿意度方面，如下表 2-18 所示，有 71.2% 的受訪者表示滿意；而表示不滿意的有 15.6%。整體而言，全體受訪者對於目前的客戶服務仍然有著一定的滿意水準，表示不滿意的比例是很低的。

而在表示不滿意的使用者中，主要的原因是覺得客服人員不能即時回答問題、等待時間過長、客服人員專業程度等項目為較多數不滿意使用者認為不滿意的部分 (表 2-19)。

表 2-18 全體使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

樣本數：3297

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3799	100.0	100.0
非常滿意	180	4.7	3.4
滿意	1640	43.2	67.8
沒意見	1034	27.2	13.1
不滿意	387	10.2	13.3
非常不滿意	56	1.5	2.3

樣本扣除無反應者：不知道/沒有接觸過(502 人)

表 2-19 全體使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因
樣本數：442 單位：%

項目別	百分比	加權百分比
不能即時回答問題	49.3	32.2
等待時間過長	35.3	28.4
客服人員專業度	22.4	20.4
客服人員服務態度	10.0	10.0

註：此題項僅針對有回答者，拒答者則不在此列，並予以剔除

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿意原因

在註冊服務的整體滿意度方面，如下表 2-20 所示，全體使用者對於網路名稱註冊服務合計有 76.6%的使用者表示滿意；表示不滿意的合計僅 6.3%。

表 2-20 全體使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度
樣本數：3799 單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3799	100.0	100.0
非常滿意	193	5.1	2.3
滿意	2435	64.1	74.3
沒意見	991	26.1	17.0
不滿意	159	4.2	5.5
非常不滿意	21	0.6	0.8

而對於整體註冊服務覺得不滿意的原因方面，表示不滿意的受訪者中，主要的原因是註冊機構提供服務不完整(37.5%)、政策規定繁瑣(26.0%)與價格過高(17.0%)等，詳見下表 2-21。

表 2-21 全體使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因
樣本數：179 單位：%

項目別	百分比	加權百分比
受理註冊機構無法提供完整的服務	52.5	37.5
政策規定較為繁瑣	34.1	26.0
價格過高	33.5	17.0
不會進行 DNS 的設定	20.7	11.0
忘記密碼申請補發流程比較麻煩	12.8	7.8
繳費方式與流程不清楚	10.6	6.8
其它	9.5	16.2

註：此題項僅針對有回答者，拒答者則不在此列，並予以剔除

六、使用之問題與期待未來能提供之服務

1、使用網域名稱過程中出現的問題

在使用網域名稱註冊服務過程出現的問題方面，如下表 2-22 所示，大多數的使用者(81.6%)表示，在使用過程中並沒有遇到什麼特別的問題。在另外有遇到問題的受訪者中，主要的問題是不知如何設定 DNS(5.6%)與忘記密碼造成困擾(5.4%)。

表 2-22 全體使用者使用網域名稱過程中出現的問題

樣本數：3763 單位：%

項目別	百分比	加權百分比
都沒有	58.1	81.6
不知道如何設定 DNS	19.4	5.6
忘記密碼造成續用管理上的困擾	14.2	5.4
周邊服務不完整/客服無法正確回答問題	10.3	4.2
申請之後網域名稱不知如何使用	8.3	2.6
想要更換註冊服務單位而無法更換	6.9	2.0
沒有收到到期通知	4.8	2.0
其它	2.5	3.4

2、希望未來提供的服務

在希望未來提供的服務部分，如下表 2-23 所示，全體使用者對於未來希望提供服務的需求性並不高，有 65.6%的受訪者表示不需要。而在有需求的受訪者方面，比例最高的是隨時可以申請網域名稱的續用(13.0%)，其次依序則是提醒想要的網域名稱目前已開放註冊服務(12.3%)、提供從網域名稱到網站架設的完整方案(11.9%)與協助代為設定 DNS(11.3%)等。

表 2-23 全體使用者希望未來提供的服務

樣本數：3793

單位：%

項目別	百分比	加權百分比
都沒有	35.0	65.6
隨時可以申請網域名稱的續用	32.3	13.0
提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案	29.7	12.3
協助代為設定 DNS	27.9	11.9
提醒想要的網域名稱目前已經開放註冊服務	30.4	11.3
其它	3.7	6.7

3、需要的訓練課程

在訓練課程的需求狀況方面，如下表 2-24 所示，全體使用者中，僅有 10.9%表示需要網域名稱的相關訓練課程，整體比例是偏低的。在表示希望未來能提供相關教育訓練課程的受訪者中，有最多的受訪者表示想要 DNS 與動態 DNS 設定，其比例 55.5%，其次則是網站架設介紹(42.8%)、線上交易類別與經營網路商店(38.8%)、網頁規劃與設計(30.7%)、網域名稱類型/類別與相關介紹(29.4%)。

表 2-24 全體使用者對相關訓練課程的需求度

樣本數：3799

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	3799	100.0	100.0
需要	1100	28.9	10.9
不需要	2699	71.1	89.1

表 2-25 全體使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容

樣本數：1100

單位：%

項目別	百分比	加權百分比
DNS 與動態 DNS	76.9	55.5
網站架設介紹	60.3	42.8
線上交易類別與經營網路商店	57.7	38.8
網頁規劃與設計	37.3	30.7
網域名稱類型/類別與相關介紹	37.3	29.4
免費網路空間使用介紹	41.8	29.1
網路資料庫行銷	37.6	25.4
網域名稱申請方式	28.5	20.8
其它	1.1	7.9

第三節、小結

整體來說，全體使用者在網域名稱相關問題與資訊的處理上，代辦的情形較少，有 72.6%的使用者是自行辦理網域名稱註冊申請的相關事項。在目前使用的服務項目上，「e-mail 信箱」是最常被使用的服務項目之一，其次為「主要搜尋引擎網域名稱」與「網路空間」；而在未來想使用的服務項目仍以上述三項為主。

而在各項有關網域名稱可能的新服務上，除了「泛用型英文網域名稱」全體使用者的正面評價高於負面評價外，其它如「非.tw 網域名稱的註冊」與「未來使用中文網域名稱之意願」，受訪對象的使用情形與嘗試意願都不高。觀察其不願意而持負面態度的原因後，可發現多數使用者認為英文是網路世界中的趨勢與其容易記憶的特性。

在繳費方式上，全體使用者主要是以「劃撥匯款」作為主要的方式，其他如「ATM 轉帳」與「線上信用卡繳款」也是較常被使用的方式之一，而且滿意程度很高，有 60.7%使用者認為目前的繳款方式很好。

全體使用者在註冊流程上有 79.5%的滿意度，不滿意度則在 10.5%；在客戶服務的滿意狀況上，有 71.2%的使用者表示滿意，不滿意者有 15.6%。最後，在整體的服務滿意度中，76.6%的使用者感到滿意，而不滿意的比例僅佔 6.4%。整體來說，在三項滿意度的測量指標上，全體使用者均呈現著表示滿意度的比例高於不滿意的狀況，且不滿意的比例都很低，其中在整體的服務滿意度上，不滿意度更是低於 10.0%。在滿意度方面，於註冊流程滿意度與整體滿意度均超過 70.0%，而客戶服務的滿意度是相對略低的，但仍超過 70.0%，顯示多數的全體使用者還是對客戶服務滿意抱持正面的評價。

整體來說，全體使用者在使用網域名稱過程中並沒有什麼問題，有高達 81.6%的受訪者表示沒有什麼問題；而有遇到問題者主要是因為不知道如何設定 DNS 或是忘記密碼或是週邊服務不完整所帶來的困擾。此外全體使用者在未來可能會使用

的服務與希望未來能提供服務上，表示「都沒有需要」的比率高達 65.6%；若再觀察需要教育訓練的比率，也僅 10.9%。而在對課程內容的期待上主要是以 DNS 與動態 DNS 設定、網站架設與介紹、線上交易類別與經營網路商店與網頁規劃與設計。

第三章

.com.tw 使用者

第一節、基本資料描述

本次調查所反映出之.com.tw 使用者以員工人數在 10 人以下、資本額在 1000 萬元以下、經營類別以商業貿易、傳統製造業及網路相關產業為主。從表 3-1 至表 3-3 中更可以看出詳細的分佈情形。

首先，在員工人數方面，如表 3-1 所示，10 人以下的單位佔了約 44.5%的比率；而在 50 人以下者，則合計為 82.3%。

表 3-1 .com.tw 使用者之員工人數分佈情形

樣本數：923 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
10 人以下	44.5
11-20 人	19.9
21-50 人	17.9
51-100 人	6.8
101 人以上	8.6
不知道/拒答	2.3

至於在資本額的部分，如表 3-2 所示，一仟萬以下者之比例為 47.0%；而在三仟萬以下者，則合計佔了 62.5%的比率。此外，不知道/拒答者，也有 22.5%的比率。

表 3-2 .com.tw 使用者之資本額分佈情形

樣本數：923 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
一仟萬以下	47.0
超過一仟萬-三仟萬以下	15.5
超過三仟萬-五仟萬以下	3.9
超過五仟萬-一億以下	5.0

超過一億~十億以下	5.0
超過十億	1.1
不知道/拒答	22.5

在經營類別上，如表 3-3 所示，「商業/貿易」、「傳統製造業」及「網路相關產業」合計即佔了 49.6%的比率。其他產業的比率則偏低，皆在 10%以下。

表 3-3 .com.tw 使用者之經營類別分佈情形

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
商業/貿易	20.2
傳統製造業	17.9
網路相關產業	11.5
IT 產業	6.1
百貨/零售/通路業	5.9
餐飲/旅遊/娛樂服務業	5.6
廣告/行銷/公關	4.7
平面/電子媒體	4.2
文化/教育/出版	3.9
醫療/生化產業	3.6
通訊產業	2.7
建築營造業	2.4
金融/保險	1.8
電腦軟硬體等相關資訊產業	1.5
電子製造業	1.4
仲介/租賃/代辦服務業	1.2
民間組織/社會團體	1.0
機械工程	0.9
不知道/拒答	0.8
交通運輸業	0.7
能源產業	0.5
印刷業	0.3
室內設計師	0.3

其他	0.3
水力工程	0.2
清潔維修服務業	0.2
農/漁/畜牧業	0.1
消防器材	0.1
會計師	0.1

第二節 .com.tw 使用者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，將針對「註冊網域名稱的動機與途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「價格與繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分分別進行描述，以瞭解.com.tw 使用者對於註冊網域名稱相關問題的態度與行為。

一、註冊網域名稱的動機與途徑

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

「網路訊息」是.com.tw 使用者得知網域名稱註冊相關訊息的最主要途徑，有 38.2%的受訪者表示是從該項途徑得知(如表 3-4)。除了「網路訊息」之外，其它網域名稱註冊相關訊息的知道途徑，依序為「網頁設計公司/ISP 業者告知」與「自己平常吸收資訊」，比率分別為 25.0%與 22.3%，而其他項目比率偏低，「朋友告知」9.4%、「不知道/忘記了/拒答」4.7%、「其他」0.3%。

表 3-4 com.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
網路訊息	38.2
網頁設計公司/ISP 業者告知	25.0
自己平常所吸收資訊	22.3
朋友告知	9.4
不知道/忘記了/拒答	4.7
其他	0.3

2、申請網域名稱的方式

「自行申請註冊」是.com.tw 使用者在申請網域名稱時的主要方式，有 66.8%(如表 3-5)。「網頁設計公司/ISP 業者代為註冊」的比例則相對較低，為 30.6%。

表 3-5 .com.tw 使用者申請網域名稱的方式

樣本數：923 單位：%

項目別	百分比
總計	100.00
自行申請註冊	66.8
網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	30.6
不知道/忘記了/拒答	2.5
其他	0.1

3、註冊網域名稱的主因

如表 3-6 所示，在「第一提及」的部分，有 80.9%的受訪者表示註冊網域名稱最重要的原因是為了「**建置企業網站**」；其次則是為了「**建置獨立電子郵件**」，有 11.2%。第三名以後的原因則都與前二名有一段差距。在「其它所有提及」的部分，分佈情形也與單選大致相同，前二名的原因仍是建置企業網站及建置獨立電子郵件。

表 3-6 .com.tw 使用者註冊網域名稱的主因(第一提及)

樣本數：923 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
建置企業網站	80.9
建置獨立電子郵件	11.2
進行網域名稱買賣	3.6
保護商標	2.7
內部及業務需求	0.8
不知道/拒答	0.8
其他	0.1

表 3-7 .com.tw 使用者註冊網域名稱的原因(含其他有所提及)

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
建置企業網站	86.6
建置獨立電子郵件	25.4
保護商標	7.2
進行網域名稱買賣	4.8
內部及業務需求	1.0
不知道/拒答	0.8
其他	0.1

註：此題為複選題

二、建置網站的相關資訊

1、網站的主要內容或功能

如表 3-8 所示，.com.tw 使用者所建置的網站，主要目的多以「提供商品或服務查詢」為主，有 60.5%；其次則是「提供客戶服務」39.3%、「提昇公司/組織形象」37.4%、「提升顧客聯繫管道」37.0%與「進行企業組織宣傳」32.8%。擁有其餘內容或功能的受訪者比例則相對較低。

如表 3-9 所示，在建置網站的主要內容或功能上，以「公司/組織商品及服務介紹」的比率最高，有 64.5%。其次為「公司/組織介紹」與「公司組織活動宣傳」，比率分別為 41.2%及 31.4%；而其他的比率則較為偏低。

表 3-8 com.tw 使用者建置網站的主要目的

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
提供商品或服務查詢	60.5
提供客戶服務	39.3
提升公司/組織形象	37.4
提供顧客聯繫管道	37.0
進行企業/組織宣傳	32.8
電子商務	14.4
與國際接觸	12.5
建置討論區/論壇	4.9
經營網路社群	3.5
內部或業務需求	1.1
不知道/拒答	0.8
提供軟體檔案下載	0.1
郵件傳送	0.1
順應潮流	0.1
其他	0.1

註：此題為複選題

表 3-9 .com.tw 使用者建置網站的主要內容或功能

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
公司/組織商品及服務介紹	64.5
公司/組織介紹	41.2
公司/組織活動宣傳	31.4
商品/服務使用手冊查詢	29.5
客戶服務/疑難問題查詢〈FAQ〉	28.9
電子商務/購物功能	16.8
討論區/留言板	11.9
不知道/拒答	6.8
網路社群	3.8
影音多媒體訊息下載	3.7

內部或業務需求	0.9
郵件傳送	0.6
其他	0.5

註：此題為複選題

2、在註冊網域名稱後曾用過的服務

.com.tw 使用者在註冊網域名稱後，最多人曾用過的服務是「**e-mail 信箱**」，有 56.4%(如表 3-10)。其次則是「主要搜尋引擎網域登錄服務」30.2%與「網頁設計服務」25.1%。值得注意的是，有 22.0%受訪對象表示未使用任何一項服務。

表 3-10 .com.tw 使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
e-mail 信箱	56.4
主要搜尋引擎網域登錄服務	30.2
網頁設計服務	25.1
DNS〈網域名稱註冊〉代管	22.9
網路空間	22.6
都沒使用	22.0
主機代管服務	20.0
轉址服務	16.1
其他國碼或類型網域名稱註冊服務	10.3
不知道/拒答	2.4
客戶服務	0.3
其他	0.1

註：此題為複選題

3、在註冊網域名稱後未來還可能使用的服務

在未來想使用的服務上(如表 3-11)，有 36.0%的受訪者表示並不需要；此外，有需要之受訪者表示在未來想使用的服務有「**主要搜尋引擎網域**」26.7%與「**e-mail 信箱**」26.5%。

若與「曾用過的服務」相比，「電子商務」與「客戶服務」是曾用過比率較低但未來可能使用率較高的項目。

表 3-11 .com.tw 使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
不需要	36.0
主要搜尋引擎網域	26.7
e-mail 信箱	26.5
電子商務	25.1
客戶服務	23.9
網路空間	18.1
網頁設計服務	18.0
主機代管服務	14.6
DNS 代管	14.3
其他國碼或類型網域名稱註冊服務	11.4
轉址服務	10.7
不知道/拒答	3.9
虛擬主機	0.1
影音多媒體	0.1
掃毒服務	0.1
遠距教學	0.1
上下游資料連結	0.1
voip 系統	0.1
其他	0.2

註：此題為複選題

4、與網域名稱相關投資之花費

.com.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上，主要集中在「10001-50000 元」這個價格帶，有 24.8%的比率；其次為「10000 元以下」12.5%與「50001-100000 元」8.7%。

表 3-12 .com.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
10000 元以下	16.5
10001-50000 元	24.8
50001-100000 元	12.5
100001-300000 元	8.7
300001-500000 元	3.3
500001-1000000 元	2.5
1000001 元以上	3.7
不知道/不清楚/忘記了	27.3
拒答	0.9

5、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

如表 3-13 所示，在網域名稱相關業務的負責對象上，絕大部分.com.tw 使用者都是「由公司/單位內部人員兼管」，比率為 40.5%；其次有 35.4%的比率是「公司內部有專任的系統工程人員」、19.9%「委託外部服務公司代管」，其餘的比率則相對較低。

在為新產品/新服務申請網域名稱意願上，63.7%的.com.tw 使用者意願不是太高，他們認為掛在原有網域名稱之下就可以了；但有 25.4%的比率願意為新產品/新服務申請新的網域名稱。

表 3-13 .com.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
由公司/單位內部人員兼管	40.5
公司內部有專任的系統工程人員	35.4

委託外部服務公司代管	19.9
聘用兼職系統工程人員管理	2.7
不知道/拒答	1.2
其他	0.2

表 3-14 com.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
會	25.4
不會，掛在原有網域名稱之下就可以了	63.7
不會，並不會為了新產品或活動而設計新的網頁	8.1
不知道/拒答	2.8

三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況

1、非.tw 網域名稱使用狀況及其原因與未來使用意願

如表 3-15 至 3-17 所示，有 **77.9%** 的受訪者均表示未註冊非.tw 網域名稱，且這群受訪者在未來註冊非.tw 網域名稱的意願亦不高，僅 **25.3%** 表示有使用的意願。而在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，註冊最多的是 **.com**，有 **15.6%**；其餘的名稱則都未超過 **5%**。這群受訪者會註冊非.tw 的原因主要是因為「在海外地區也有相關業務」**33.3%**，以及「業務需要」**33.3%** 其次為「較具國際觀」**21.7%**。

表 3-15 .com.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
沒有	77.9
.com	15.6

其他國家網域名稱	3.3
.net	1.4
不知道/拒答	0.7
.info	0.4
.org	0.3
.gov	0.2
.biz	0.1
.de	0.1

表 3-16 .com.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願

樣本數：719

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有意願/會考慮	25.3
沒有意願/不考慮	66.6
不知道/拒答	8.1

表 3-17 .com.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因

樣本數：198

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
在海外地區也有相關業務	33.3
業務需要	33.3
較具國際觀	21.7
網站經營重心轉移至其他地區	4.5
價格因素	2.5
不知道/拒答	2.0
套裝方案吸引人	1.0
使用方便	0.5
其他	1.0

2、未來使用中文網域名稱之意願及原因

大部分的受訪者未來使用中文網域名稱之意願並不高，有 26.3%的受訪者表示願意(如表 3-18 至 3-20)。表示願意使用的受訪者中，主要是覺得「中文本身更容易記憶與尋找」52.3%；其次則是「在地化」23.0%與「便於讓不懂英文者使用」15.2%。

而不考慮使用的受訪者中，主要是認為「用英文的即可，沒必要要用中文的」41.6%，其次則是「中文網域名稱普及度不夠高」22.3%與「英文為網路世界主要使用的語言」19.6%。

表 3-18 .com.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有/會考慮	26.3
沒有/不考慮	59.7
現在已經有註冊中文網域名稱	8.3
不知道/拒答	5.6

表 3-19 .com.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因

樣本數：551

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
用英文的就好了，沒必要用中文的	41.6
中文網域名稱普及度不夠高	22.3
英文在網路世界為主要使用的語言與文字	19.6
中文網域名稱輸入比較不方便	10.7
不知道/未回答	3.6
名字會重覆出現	0.2
申請費用較高	0.2
需中文伺服器	0.2
其他	1.6

表 3-20 .com.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因

樣本數：243

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
中文名稱更易記憶尋找	52.3
在地化	23.0
便於讓不懂英文者使用	15.2
防止公司名稱被登記，保護名稱商標	3.7
順應潮流(普及率高)	2.9
其他	2.0
不知道/未回答	0.8

3、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度及其原因

部分的受訪者對於開放「泛用型英文網域名稱」持正面的態度(如表 3-21 至 3-23)，有 45.7%的比率。持負面態度受訪對象的比率則相對較低，有 25.0%。

持正面態度的受訪者主要是因為「網域名稱短易記憶」78.1%；而持負面態度的受訪者主要是因為「擔心與原有名稱混淆」54.9%，其次是「習慣原有名稱」32.5%。

表 3-21 .com.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常好	8.0
還不錯	37.7
沒意見	29.3
不太好	22.2
非常不好	2.8

表 3-22 .com.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因
 樣本數：422 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
網域名稱比較短，容易記憶	78.1
是一種新的嘗試	8.8
在國際上都有使用這樣的網域名稱	7.1
不知道/拒答	3.1
使用較廣	0.9
展現專業	0.7
確保公司品牌及商標	0.7
其他	0.5

表 3-23 .com.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因
 樣本數：231 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
擔心和原來的名稱混淆	54.9
習慣使用原來的網域名稱	32.5
不需再申請新的網域名稱	6.1
擔心不安全，遭人刻意入侵	1.3
無法了解公司或組織型態	1.3
不具國際觀	1.3
其他	1.3
不知道/拒答	1.3

四、價格與繳費方式

1、合理的網域名稱年費

在網域名稱的年費收取標準上，主要集中在 700 元以下這個價格帶，有 42.7%。其次則是 801-900 元，有 30.9%。

表 3-24 .com.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知
樣本數：923 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
700 以下	42.7
701-800 元	5.9
801-900 元	30.9
901-1000 元	6.7
1001 元以上	1.5
不知道/拒答	12.4

2、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

.com.tw 使用者目前主要的繳費方式是「劃撥匯款」，有 35.9%的比率。「ATM 轉帳」16.6%、「線上信用卡繳款」13.2%也是許多.com.tw 使用者會採用的繳費方式。

而在未來期望的繳款方式上，絕大部分的受訪者認為現在的繳款方式很好，有近 44.5%。

表 3-25 .com.tw 使用者目前的繳費方式

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
劃撥匯款	35.9
ATM 轉帳	16.6
線上信用卡繳款	13.2
非本人/單位承辦	9.4
銀行櫃檯繳款	7.8
不清楚/不知道	6.7
信用卡繳款	5.1
便利商店繳款	2.5
支票繳款	0.4
專員收款	0.3
銀行自動扣繳	0.2
其他	1.8

表 3-26 .com.tw 使用者未來期望的繳費方式

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
目前繳款方式很好	44.5
不知道/拒答	19.8
便利商店繳款	13.9
線上繳款〈如信用卡、銀行等〉	9.5
信用卡繳款	5.3
支票繳款	2.6
電話語音繳款	0.9
銀行自動扣繳	0.8
ATM 轉帳	0.4
專員收款	0.3
郵局繳款	0.3
劃撥匯款	0.3
含在電費帳單	0.2
其他	1.1

五、對於目前網域名稱註冊服務之看法

1、對目前網域名稱註冊流程之滿意度與不滿意原因

.com.tw 使用者對於目前的註冊流程合計有 83.5%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計只有 11.9%。

而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「申請註冊所需的基本資料較多」45.8%，其次則是「申請註冊限制嚴格」9.4%與「註冊流程複雜」9.4%。

表 3-27 .com.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

樣本數：808

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	3.1
滿意	80.4
沒意見	4.6
不滿意	11.4
非常不滿意	0.5

樣本扣除無反應者：不知道/沒有註冊過(115 人)

表 3-28 .com.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因

樣本數：96

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
申請註冊所需的基本資料較多	45.8
申請註冊的資格限制較為嚴格	9.4
註冊流程複雜	9.4
不知道如何選擇合適的受理註冊機構	8.3
變更申請不便	6.3
申請時間太長	5.2

資訊提供不清楚	3.1
DNS 設定複雜	3.1
沒有收到確認信而延誤繳費	2.1
管理不便	1.0
不易找到可用的網域名稱	1.0
應該免費提供註冊	1.0
繳費方式不多	1.0
其他	3.1

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

.com.tw 使用者對於網域名稱服務業者提供的客戶服務，合計有 77.3%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計有 16.2%。而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「不能即時回答問題」27.8%、「等待時間過長」27.0%與「沒有提供任何服務/資訊太少」22.6%等項目。

表 3-29 .com.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度
樣本數：709 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	2.8
滿意	74.5
沒意見	6.5
不滿意	13.7
非常不滿意	2.5

樣本扣除無反應者：不知道/沒有接觸過(214 人)

表 3-30 .com.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因
樣本數：115 單位：%

項目別	百分比
不能即時回答問題	27.8
等待時間過長	27.0
沒有提供任何服務/資訊太少	22.6
客服人員專業程度	20.9

客服人員服務態度	10.4
找不到客服電話	9.6
語音系統造成不便	2.6
找不到網頁	1.7
管制廣告等垃圾信件	1.7
價格太貴	1.7
限制太多	0.9
無法使用 e-mail 聯繫	0.9
問題尚未解決	0.9
應教導用戶如何註冊	0.9
客服非 24 小時服務	0.9
到期未通知	0.9
不知道/拒答	0.9
其他	1.7

註：此題為複選題

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿意原因

整體而言，.com.tw 使用者對於網路名稱註冊服務合計 79.2%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 7.0%。而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「註冊機構提供服務不完整」32.8%、「政策規定繁瑣」23.4%、「價格過高」14.1%等。

表 3-31 .com.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	1.4
滿意	77.8
沒意見	13.9
不滿意	6.0
非常不滿意	1.0

表 3-32 .com.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因

樣本數：64

單位：%

項目別	百分比
受理註冊機構無法提供完整的服務	32.8
政策規定較為繁瑣	23.4
價格過高	14.1
不會進行 DNS 的設定	7.8
繳費方式與流程不清楚	6.3
忘記密碼補發流程比較麻煩	6.3
資訊不明確	3.1
沒有任何後續的服務	1.6
中文網域名稱不好用	1.6
等待時間太長	1.6
驗證不確實	1.6
網域名稱不統一，造成困擾	1.6
服務據點距離太遠	1.6
不知道/拒答	1.6
其他	3.1

註：此題為複選題

六、期待未來能提供之服務

1、使用網域名稱過程中出現的問題

.com.tw 使用者在使用網域名稱的過程中未遇到特別的問題的比率有 88.2%。在另外有遇到問題的受訪者中，主要的問題是「忘記密碼造成困擾」2.3%與「周邊服務不完整/客服無法正確回答問題」2.2%。

表 3-33 .com.tw 使用者使用網域名稱過程中出現的問題

樣本數：923

單位：%

項目別	百分比
都沒有	88.2

忘記密碼造成困擾	2.3
周邊服務不完整/客服無法正確回答問題	2.2
斷線/無法使用	1.3
不知道如何設定 DNS	1.2
沒有收到到期通知	1.2
不知道/拒答	1.2
申請之後網域名稱不知如何使用	0.7
容易重覆，不易找	0.7
變更申請資料繁雜	0.5
想要更換註冊服務單位而無法更換	0.4
公司資料需轉換成英文	0.4
網域名稱國內外不能互通	0.1
繳款通知太早，容易忘記繳費	0.1
申請註冊後，杜絕相關服務推銷	0.1
網域名稱註冊或繳費後，應做確認	0.1
DNS 變更生效時間應 24 小時內	0.1

註：此題為複選題

2、希望未來提供的服務

.com.tw 使用者對於未來希望提供的服務並沒有太多的需求，有 71.3% 的受訪者認為並不需要額外的服務。而在有需求的部分，比例最高的是「網域名稱註冊之相關教育訓練課程」8.2%，其次依序則是「隨時可以申請網域名稱的續用」6.2%、「提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案」6.1%與「協助代為設定 DNS」5.9%；但這幾項的比率都較低。

表 3-34 .com.tw 使用者希望未來提供的服務

樣本數：923		單位：%
項目別	百分比	
都沒有	71.3	
網域名稱註冊之相關教育訓練課程	8.2	
隨時可以申請網域名稱的續用	6.2	
提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案	6.1	

協助代為設定 DNS	5.9
提醒想要的網域名稱目前已經開放註冊服務	4.7
提供更廣搜尋網域名稱及網站	0.8
免費提供相關服務	0.7
網域名稱到期前或異動時應即時通知	0.5
確保公司隱私權及安全性	0.4
提供舊用戶優惠	0.3
提供網路雙向溝通	0.3
承租網站空間價格太貴	0.3
整合網域名稱	0.3
搜尋引擎	0.2
網域名稱有含上傳空間，不用轉址	0.2
結合週邊相關產業推出配套方案	0.2
提供各國優惠方案及相關網路資訊	0.2
提升客服或相關工作人員解決客戶需求的能力	0.2
提供簡易軟體，使資料易更新	0.2
業者應多提供網域名稱相關資訊	0.2
整合線上刷卡功能	0.2
網域名稱過戶程序簡化	0.1
免費代管 DNS	0.1
e-mail 信箱	0.1
認證方式多元化	0.1
縮短申請時間	0.1
簡體與繁體能更換	0.1
繳費方式多元化	0.1
過濾刪除垃圾信件	0.1
開放泛用型網域名稱	0.1
開放不同網域名稱註冊方式	0.1
動態 DNS	0.1
可直接線上申請設定網址	0.1
適當管制申請人資格及相關證件審查	0.1
其他	0.4
拒答	0.2

註：此題為複選題

3、需要的訓練課程

在表示希望未來能提供相關教育訓練課程的受訪者中，有最多的受訪者表示想學習「DNS 與動態 DNS 設定」，比例 28.9%，其次則是「網頁規劃與設計」22.4%、「網域名稱類型/類別與相關介紹」19.7%、「網站架設介紹」18.4%、「線上交易類別與經營網路商店」15.8%。

表 3-35 .com.tw 使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容

樣本數：76

單位：%

項目別	百分比
DNS 與動態 DNS	28.9
網頁規劃與設計	22.4
網域名稱類型/類別與相關介紹	19.7
網站架設介紹	18.4
線上交易類別與經營網路商店	15.8
免費網路空間使用介紹	14.5
網域名稱申請方式	10.5
網路資料庫行銷	10.5
拒答	3.9
安全性設定	1.3
其他	13.2

註：此題為複選題

第三節、小結

整體來說，.com.tw 使用者在網域名稱相關問題與資訊的處理上，委外代辦的情形非常少，負責對象絕大部分是自己本身；僅少部分是由網頁設計公司或是 ISP 業者代辦。

至於在建置網站的主因上，絕大多數都是為了企業網站的設置，少部分則是為了獨立的電子郵件系統。此類使用者多為公司行號，因此註冊網域名稱就是為了建立公司網站；其目的方面提供商品或服務查詢或是提供客戶服務外，另一方面也可以提昇公司/組織形象或進行企業組織宣傳等等。

在使用的服務項目部分，「e-mail 信箱」是目前最常被.com.tw 使用者使用的服務項目之一；而在未來想使用的服務項目方面「電子商務」與「客戶服務」這兩項服務為目前使用者較少使用，但是在未來會比較想使用的服務項目。此外，對於網站的投資花費，多數.com.tw 使用者的投資金額在 100000 元以下；而在管理上，則由公司內部人員兼管或是專任的系統工程人員來負責管理此網站。並且對於公司的新產品或是新服務項目，多數的.com.tw 使用者並不會再去申請一個新的網域名稱，大多數認為掛在原有的網域名稱之下即可。

而在各項有關網域名稱可能的服務上，除了「泛用型英文網域名稱」受訪對象的正面評價高於負面評價外，其它如「非.tw 網域名稱的註冊情形」與「未來使用中文網域名稱之意願」，受訪對象的使用情形與嘗試意願都不高。在觀察其不願給予負面態度的原因後，可發現不外乎是，英文在網路世界中的優勢與容易記憶的特性。此外，若觀察.com.tw 使用者在「非.tw 網域名稱的使用情形」，可發現現在有使用非.tw 網域名稱的受訪者中，多數是因為「在海外地區也有相關業務」或是「業務需要」，其他如「國際觀」等因素，這些都是讓他們選擇註冊非.tw 網域名稱的原因。而現階段未用非.tw 網域名稱的受訪者，未來的使用意願並不高；原因可能是企業/公司網站是不能輕易更改的，如此會造成消費者混淆，使得在對消費者提供服務、產品介紹或是企業進行宣傳上，都會大打折扣，導致消費者的流失或是不滿意。

在繳費方式上，.com.tw 使用者主要是以「劃撥匯款」作為主要的方式，其他如「ATM 轉帳」以及「線上信用卡繳款」也是較常被使用的繳費方式之一，而且滿意程度很高。

在網域名稱的註冊流程方面，有 83.5%的.com.tw 使用者對於現行的網域名稱註冊流程感到滿意，而不滿意的比例有 11.9%。在客戶服務的滿意狀況，有 77.3%感到滿意，不滿意的則為 16.2%。最後，在整體的服務滿意度方面，79.2%的.com.tw 使用者感到滿意，而不滿意的比例僅佔 7.0%。整體來說，在三項滿意度的測量指標上，.com.tw 使用者均呈現著表示滿意度的比例高於不滿意的狀況，且不滿意的比例都很低；甚至在整體滿意度上，不滿意的比例更是低於 10.0%。在滿意度方面，註冊流程與整體滿意度均超過 75.0%，客戶服務的滿意度雖相對略低，但滿意度亦超過 75.0%；顯示多數的.com.tw 使用者對客戶服務狀況抱持正面的評價。

整體來說，.com.tw 使用者在使用網域名稱過程中都未遇到任何的問題的比率有 88.2%；而多數遇到問題者都是因為忘記密碼或是週邊服務不完整所帶來的困擾。此外.com.tw 使用者在未來可能會使用的服務與希望未來能提供服務上，表示「都沒有需要」的比率高達 71.3%；若再觀察需要教育訓練的比率，也只有 8.2%。由上可知，.com.tw 使用者由於有專任的工程師來做網域名稱的管理，因此相對的對於技術的支援並沒有太多的需求，唯一較為關切的是客戶服務方面，客戶服務的態度與專業性，是他們比較重視的。

第四章

.org.tw 使用者

第一節、基本資料描述

本次調查所反映出之.org.tw 使用者以員工人數「在 10 人以下」65.0%、資本額在「1000 萬元以下」16.0%、經營類別以「民間組織/社會團體」82.0%為主。從表 4-1 至表 4-3 中更可以看出詳細的分佈情形。

首先是員工人數。如表 4-1 所示，10 人以下的單位佔了 65.0%；而在 50 人以下者，則合計 85.0%。至於在資本額的部分，如表 4-2 所示，1000 萬以下者，佔了 16.0%以上的比率。然而不知道/拒答者，則有 68.0%的比率。

表 4-1 .org.tw 使用者之員工人數分佈情形

樣本數：100 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
10 人以下	65.0
11-20 人	14.0
21-50 人	6.0
51-100 人	4.0
101 人以上	10.0
不知道/拒答	1.0

表 4-2 .org.tw 使用者之資本額分佈情形

樣本數：100 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
一仟萬以下	16.0
超過一仟-三仟萬以下	6.0
超過三仟-五仟萬以下	1.0
超過五仟萬-1 億以下	1.0
超過一億~十億以下	5.0
超過十億	3.0
不知道/拒答	68.0

在經營類別上，如表 4-3 所示，「民間組織/社會團體」佔了 82.0%。其他產業的比率則偏低，皆在 5.0% 以下。

表 4-3 .org.tw 使用者之經營類別分佈情形

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
民間組織/社會團體	82.0
金融/保險	5.0
傳統製造業	2.0
IT 產業	2.0
醫療/生化產業	2.0
商業/貿易	1.0
廣告/行銷/公關	1.0
文化/教育/出版	1.0
網路相關產業	1.0
餐飲/旅遊/娛樂服務業	1.0
農/漁/畜牧業	1.0
其他	1.0

第二節 .org.tw 使用者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，將針對「註冊網域名稱的動機與途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「價格與繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分分別進行描述，以瞭解.org.tw 使用者對於註冊網域名稱相關問題的態度與行為。

一、註冊網域名稱的動機與途徑

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

「自己平常所吸收資訊」是.org.tw 使用者得知網域名稱註冊相關訊息的最主要途徑，有 37%的受訪者表示是從該項途徑得知(如表 4-4)。除此之外，其它網域名稱註冊相關訊息的知道途徑，依序如「網路訊息」25.0%、「網頁設計公司/ISP 業者告知」14.0%與「朋友告知」11.0%。

表 4-4 .org.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

樣本數：100		單位：%
項目別	百分比	
總計	100.0	
自己平常所吸收資訊	37.0	
網路訊息	25.0	
網頁設計公司/ISP 業者告知	14.0	
不知道/忘記了/拒答	12.0	
朋友告知	11.0	
其他	1.0	

2、申請網域名稱的方式

「自行申請註冊」是.org.tw 使用者在申請網域名稱時的主要方式，有 63.0%的比率(如表 4-5)。「網頁設計公司/ISP 業者代為註冊」的比例則相對低很多，僅 30.0%。

表 4-5 .org.tw 使用者申請網域名稱的方式

樣本數：100 單位：%

項目別	百分比
總計	100.00
自行申請註冊	63.0
網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	30.0
不知道/忘記了/拒答	7.0

3、註冊網域名稱的主因

如表 4-6 所示，在「第一提及」的部分，89.0%的受訪者表示註冊網域名稱最重要的原因是為了「**建置企業網站**」；其次則是為了「**建置獨立電子郵件**」7.0%，但比率偏低。除了建置企業網站外，其他項目的比率都都在 10%以下。

在「其它所有提及」的部分，分佈情形也與單選部分大致相同，「**建置企業網站**」94.0%仍是最主要的原因，而「**建置獨立電子郵件**」的比例則提高至 16.0%，其餘的比例則偏低。

表 4-6 .org.tw 使用者註冊網域名稱的主因

樣本數：100 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
建置企業網站	89.0
建置獨立電子郵件	7.0
內部及業務需求	2.0
保護商標	1.0
不知道/拒答	1.0

表 4-7 .org.tw 使用者註冊網域名稱的其次原因

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
建置企業網站	94.0
建置獨立電子郵件	16.0
保護商標	5.0
內部及業務需求	2.0
不知道/拒答	1.0

註：此題為複選題

二、建置網站的相關資訊

1、網站的主要內容或功能

如表 4-8 所示，.org.tw 使用者所建置的網站，主要目的多是以「進行企業組織宣傳」為主，有 49.0%；其次則是「提供客戶服務」29.0%、「提昇商品或服務查詢」24.0%、「提升顧客聯繫管道」23.0%。擁有其餘內容或功能的受訪者比例則是相對較低的。

在建置網站的主要內容或功能上，以「公司/組織活動宣傳」的比率最高，有 67.0%。其次為「公司/組織介紹」與「公司/組織商品及服務介紹」，比率分別為 46.0% 及 37.0%；而其他的比率則較為偏低。

表 4-8 .org.tw 使用者建置網站的主要目的

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
進行企業/組織宣傳	49.0
提供客戶服務	29.0
提供商品或服務查詢	24.0

提供顧客聯繫管道	23.0
提升公司/組織形象	17.0
與國際接觸	6.0
建置討論區/論壇	4.0
經營網路社群	3.0
電子商務	2.0

註：此題為複選題

表 4-9 .org.tw 使用者建置網站的主要內容或功能

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
公司/組織活動宣傳	67.0
公司/組織介紹	46.0
公司/組織商品及服務介紹	37.0
討論區/留言板	23.0
客戶服務/疑難問題查詢〈FAQ〉	21.0
商品/服務使用手冊查詢	19.0
影音多媒體訊息下載	4.0
電子商務/購物功能	2.0
網路社群	1.0
內部及業務需求	1.0

註：此題為複選題

2、在註冊網域名稱後曾用過的服務

.org.tw 使用者在註冊網域名稱後，最多人曾用過的服務是「**e-mail 信箱**」，有 51.0%(如表 4-10)。其次則是「主要搜尋引擎網域登錄服務」，佔了 38.0%。值得注意的是，有 20.0%的受訪對象表示未使用任何一項服務。

表 4-10 .org.tw 使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務

樣本數：226

單位：%

項目別	百分比
e-mail 信箱	51.0
主要搜尋引擎網域登錄服務	38.0

網頁設計服務	26.0
主機代管服務	25.0
網路空間	24.0
都沒使用	20.0
轉址服務	18.0
DNS〈網域名稱註冊〉代管	15.0
其他國碼或類型網域名稱註冊服務	8.0
不知道/拒答	1.0

註：此題為複選題

3、在註冊網域名稱後未來還可能使用的服務

在未來想使用的服務上(如表 4-11)，51.0%的受訪者認為並沒有這個需求。而在有需求方面，最多的受訪者表示想使用「e-mail 信箱」與「主要搜尋引擎網域登錄服務」，分別各有 20.0%及 16.0%的比率。若與「曾用過的服務」相比，「電子商務」與「客戶服務」是曾用過比率較低或甚至沒有使用，但在未來上可能使用率較高的項目。

表 4-11 .org.tw 使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務

樣本數：168

單位：%

項目別	百分比
不需要	51.0
e-mail 信箱	20.0
主要搜尋引擎網域登錄服務	16.0
電子商務	13.0
網頁設計服務	11.0
主機代管服務	11.0
客戶服務	11.0
網路空間	10.0
其他國碼或類型網域名稱註冊服務	9.0
DNS〈網域名稱註冊〉代管	7.0
不知道/拒答	5.0
轉址服務	4.0

註：此題為複選題

4、與網域名稱相關投資之花費

從表 4-12 的比率分佈來看，相關的投資花費多集中在「**10000 元以下**」13.0% 這個價格帶，但與「10001-50000 元」12.0%、「50001-100000 元」12.0% 及「100001-300000 元」11.0%的比率相去不遠。此外，也有 44.0%的受訪者表示不知道/不清楚/忘記了。

表 4-12 .org.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
10000 元以下	13.0
10001-50000 元	12.0
50001-100000 元	12.0
100001-300000 元	11.0
300001-500000 元	2.0
500001-1000000 元	3.0
1000001 元以上	3.0
不知道/不清楚/忘記了	44.0

5、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

如表 4-13 所示，在網域名稱相關業務的負責對象上，絕大部分.org.tw 使用者都是「**由公司/單位內部人員兼管**」，比率 39.0%。相較而言「委託外部服務公司代管」27.0%與「公司內部有專任的系統工程人員」25.0%比率較低。

在為新產品/新服務申請網域名稱意願上，71.0%的.org.tw 使用者意願不是太高，他們認為掛在原有網域名稱之下就可以了；但有 24.0%願意為新產品/新服務申請新的網域名稱。

表 4-13 .org.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
由公司/單位內部人員兼管	39.0
委託外部服務公司代管	27.0
公司內部有專任的系統工程人員	25.0
聘用兼職系統工程人員管理	8.0
其他	1.0

表 4-14 com.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
會	24.0
不會，掛在原有網域名稱之下就可以了	71.0
不會，並不會為了新產品或活動而設計新的網頁	2.0
不知道/拒答	3.0

三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況

1、非.tw 網域名稱使用狀況及其原因與未來使用意願

如表 4-15 至 4-17 所示，有 **71.0%** 的受訪者均表示未註冊非.tw 網域名稱，並且這群受訪者在未來使用非.tw 網域名稱的意願亦不高，僅 23.9% 的比率。

在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，註冊最多的是「.org」，有 19.0%。其餘的名稱則都未超過 6%。

這群受訪者會註冊非.tw 的原因主要是因為「業務需要」62.1%，其次則是「較具國際觀」13.8%及「在海外地區也有相關業務」10.3%。

表 4-15 .org.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形

樣本數：100 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
沒有	71.0
.org	19.0
.com	6.0
其他國家網域名稱	3.0
.info	1.0

表 4-16 .org.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願

樣本數：71 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有意願/會考慮	23.9
沒有意願/不考慮	70.4
不知道/拒答	5.6

表 4-17 .org.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因

樣本數：29 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
業務需要	62.1
較具國際觀	13.8
在海外地區也有相關業務	10.3
不知道/拒答	6.9
擔心遭仿冒/保護商標	3.4
申請.tw 手續麻煩	3.4

2、未來使用中文網域名稱之意願及原因

大部分的受訪對象在未來使用中文網域名稱的意願並不高，僅 31.0%的受訪者表示願意(如表 4-18 至 4-20)。

表示願意使用的受訪者中，主要是因為「中文本身更容易記憶與尋找」67.7%；其次則是「便於讓不懂英文者使用」19.4%與「在地化」12.9%。

而不考慮使用的受訪者中，主要則是因為「英文即可不需中文」50.0%，其次則是「英文為網路世界主要使用的語言」19.2%與「中文網域名稱普及度不夠高」13.5%。

表 4-18 .org.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有/會考慮	31.0
沒有/不考慮	52.0
現在已經有註冊中文網域名稱	8.0
不知道/拒答	9.0

表 4-19 .org.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因

樣本數：52

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
用英文的就好了，沒必要用中文的	50.0
英文在網路世界為主要使用的語言與文字	19.2
中文網域名稱普及度不夠高	13.5
不知道/未回答	11.5
中文網域名稱輸入比較不方便	5.8

表 4-20 .org.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因

樣本數：31

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
中文名稱更易記憶尋找	67.7
便於讓不懂英文者使用	19.4
在地化	12.9

3、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度及其原因

部分的受訪者對於開放「泛用型英文網域名稱」持正面的態度(如表 4-21 至 4-23)，有 34.0%。持負面態度受訪對象的比率則有 28.0%，其中沒意見者的比率最高，佔了 38.0%。持正面態度的受訪者主要是因為「網域名稱短易記憶」85.3%；而持負面態度的受訪者主要是因為「擔心與原有名稱混淆」71.4%，其次是「習慣原有名稱」25.0%。

表 4-21 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常好	10.0
還不錯	24.0
沒意見	38.0
不太好	25.0
非常不好	3.0

表 4-22 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因

樣本數：34

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
網域名稱比較短，容易記憶	85.3
在國際上都有使用這樣的網域名稱	5.9
不知道/拒答	5.9
是一種新的嘗試	2.9

表 4-23 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因
樣本數：28 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
擔心和原來的名稱混淆	71.4
習慣使用原來的網域名稱	25.0
不需要再申請一個新的網域名稱	3.6

四、價格與繳費方式

1、合理的網域名稱年費

在網域名稱的年費收取標準上，主要集中在「700 元以下」與「801-900 元」這個價格帶，合計有 72.0%。

表 4-24 .org.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知
樣本數：100 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
700 以下	38.0
701-800 元	1.0
801-900 元	34.0
901-1000 元	5.0
不知道/拒答	22.0

2、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

.org.tw 使用者目前主要的繳費方式是「ATM 轉帳」與「劃撥匯款」，合計有 42.0%。而在未來期望的繳款方式上，32.0%的受訪者認為現在的繳款方式很好。

表 4-25 .org.tw 使用者目前的繳費方式

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
ATM 轉帳	22.0
劃撥匯款	20.0
銀行櫃檯繳款	18.0
非本人/單位承辦	14.0
線上信用卡繳款	10.0
不清楚/不知道	9.0
信用卡繳款	5.0
便利商店繳款	1.0
支票繳款	1.0

表 4-26 .org.tw 使用者未來期望的繳費方式

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
目前繳款方式很好	32.0
不知道/拒答	24.0
便利商店繳款	20.0
線上繳款〈如信用卡、銀行等〉	11.0
信用卡繳款	3.0
專員收款	3.0
電話語音繳款	2.0
支票繳款	2.0
劃撥匯款	2.0
銀行自動扣繳	1.0

五、對於目前網域名稱註冊服務之看法

1、對目前網域名稱註冊流程之滿意度與不滿意原因

.org.tw 使用者對於目前的註冊流程合計有 81.3% 的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計只有 12.5%。

而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「申請註冊所需的基本資料較多」30.0%，以及「註冊流程複雜」30.0%。

表 4-27 .org.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

樣本數：80

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	1.3
滿意	80.0
沒意見	6.3
不滿意	10.0
非常不滿意	2.5

樣本扣除無反應者：不知道/沒有註冊過(20 人)

表 4-28 .org.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因

樣本數：10

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
申請註冊所需的基本資料較多	30.0
註冊流程複雜	30.0
申請註冊的資格限制較為嚴格	20.0
沒有收到確認信而延誤繳費	10.0
變更申請不便	10.0

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

.org.tw 使用者對於網域名稱服務業者提供的客戶服務，有 76.2%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計有 19.1 %。

而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「沒有提供任何服務/資訊太少」41.7%、「等待時間過長」16.7%與「不能即時回答問題」16.7%等項目。

表 4-29 .org.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度
 樣本數：63 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
滿意	76.2
沒意見	4.8
不滿意	17.5
非常不滿意	1.6

樣本扣除無反應者：不知道/沒有接觸過(37 人)

表 4-30 .org.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因
 樣本數：12 單位：%

項目別	百分比
沒有提供任何服務/資訊太少	41.7
等待時間過長	16.7
不能即時回答問題	16.7
找不到客服電話	8.3
限制太多	8.3
問題尚未解決	8.3
網域名稱業者需整合	8.3

註：此題為複選題

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿意原因

整體而言，.org.tw 使用者對於網路名稱註冊服務合計有 71.0% 的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 8.0%。

而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「註冊機構提供服務不完整」50.0%、「政策規定繁瑣」25.0%、「不會進行 DNS 的設定」25.0%等。

表 4-31 .org.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	1.0
滿意	70.0
沒意見	21.0
不滿意	8.0

表 4-32 .org.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因

樣本數：8

單位：%

項目別	百分比
受理註冊機構無法提供完整的服務	50.0
政策規定較為繁瑣	25.0
不會進行 DNS 的設定	25.0
忘記密碼補發流程比較麻煩	12.5
同一公司申請網域名稱應統一處理	12.5

註：此題為複選題

六、期待未來能提供之服務

1、使用網域名稱過程中出現的問題

.org.tw 使用者在使用網域名稱的過程中未遇到特別的問題的比率有 **86.0%**。在另外有遇到問題的受訪者中，主要的問題是「忘記密碼造成困擾」7.0%與「周邊服務不完整/客服無法正確回答問題」4.0%。

表 4-33 .org.tw 使用者使用網域名稱過程中出現的問題

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
都沒有	86.0
忘記密碼造成續用管理上的困擾	7.0
周邊服務不完整/客服無法正確回答問題	4.0
申請之後網域名稱不知如何使用	2.0
想要更換註冊服務單位而無法更換	1.0
斷線/無法使用	1.0

註：此題為複選題

2、希望未來提供的服務

.org.tw 使用者對於未來希望提供的服務上並沒有太多的需求，76.0%的受訪者表示並不需要任何服務。而在有需要的使用者，主要是集中在「提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案」5.0%與「網域名稱註冊之相關教育訓練課程」5.0%。

表 4-34 .org.tw 使用者希望未來提供的服務

樣本數：100

單位：%

項目別	百分比
都沒有	76.0
提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案	5.0
網域名稱註冊之相關教育訓練課程	5.0
協助代為設定 DNS〈網域名稱設定〉	4.0
提醒想要的網域名稱目前已經開放註冊服務	2.0

隨時可以申請網域名稱的續用	2.0
註冊年限延長或永久使用	2.0
免費提供相關服務	1.0
提供更廣搜尋網域名稱及網站	1.0
結合週邊相關產業推出配套方案	1.0
網頁空間	1.0
註：此題為複選題	

3、需要的訓練課程

在.org.tw 使用者當中，有 **5.0%**的受訪者表示需要網域名稱訓練課程。在表示希望未來能提供相關教育訓練課程的受訪者中，有最多的受訪者表示想要「網站架設介紹」，比例高達 71.4%，其次則是「DNS 與動態 DNS 設定」28.6%。

表 4-35 .org.tw 使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容

樣本數：7

單位：%

項目別	百分比
網站架設介紹	71.4
DNS 與動態 DNS 設定	28.6
網域名稱申請方式	14.3
網頁規劃與設計	14.3
其他	14.3

註：此題為複選題

第三節、小結

整體來說，.org.tw 使用者在網域名稱相關問題與資訊的處理上，委外代辦的情形非常少，負責對象絕大部分是自己本身；僅少部分是由網頁設計公司或是 ISP 業者代辦。

至於在建置網站的主因上，絕大多數都是為了組織的宣傳。此外提供客戶服務或是服務查詢也是主要的目的之一。而網站內容、功能上主要是進行/組織宣傳、介紹。在目前使用的服務項目上，「e-mail 信箱」是最被常使用的服務項目之一，而在未來想使用的服務項目則以「電子商務」與「客戶服務」是目前較少使用但未來會比較想使用的。此外，對於網站的投資花費，多數.org.tw 使用者的投資金額在 300000 元以下；而在管理上，則由組織內部人員兼管佔絕大多數，其他也有少部分是由外部服務公司代管或專任的系統工程人員來負責管理此網站。並且對於公司的新產品或是新服務項目，多數的.org.tw 使用者並不會再去申請一個新的網域名稱，大多數認為掛在原有的網域名稱之下即可。

而在各項有關網域名稱可能的服務上，除了「泛用型英文網域名稱」受訪對象的正面評價高於負面評價外，其它如「非.tw 網域名稱的註冊情形」與「未來使用中文網域名稱之意願」，受訪對象的使用情形與嘗試意願都不高。在觀察其不願給予負面態度的原因後，可發現不外乎是，英文在網路世界中的優勢與容易記憶的特性。此外，若觀察.org.tw 使用者在「非.tw 網域名稱的使用情形」，可發現現在有使用非.tw 網域名稱的受訪者中，多數是因為「業務需要」及「國際觀」等因素，這些都是讓他們選擇註冊非.tw 網域名稱的原因。而現階段未用非.tw 網域名稱的受訪者，未來的使用意願並不高；原因與.com.tw 相似，企業/組織之網域名稱的更換，容易造成消費者的混淆，造成服務上的斷層或是缺失；另外，對於企業/組織的宣傳上，也必須忍受一段空窗期的發生。

在繳費方式上，.org.tw 使用者主要是以「ATM 轉帳」及「劃撥匯款」作為主要的方式，其他如「銀行櫃臺繳款」與「線上信用卡繳款」也是較常被使用的方式之

一，而且滿意程度很高。

在網域名稱的註冊流程方面，有 81.3%的.org.tw 使用者對於現行的網域名稱註冊流程感到滿意，而不滿意的比例有 12.5%。在客戶服務的滿意狀況，有 76.2%感到滿意、不滿意的則為 19.1%。最後，在整體的服務滿意度方面，71.0%的.org.tw 使用者感到滿意，而不滿意的比例僅佔 8.0%。整體來說，在三項滿意度的測量指標上，.org.tw 使用者均呈現著表示滿意度的比例高於不滿意的狀況；在整體滿意度上，不滿意的比例更是低於 10.0%。在滿意度方面，註冊流程與整體滿意度均超過 70.0%，客戶服務的滿意度(76.2%)略低於註冊流程滿意度(81.3%)，但表示不滿意的比例較高，有 19.1%。

整體來說，.org.tw 使用者在使用網域名稱過程中都未遇到任何的問題的比率 86.0%；而多數遇到問題者都是因為忘記密碼或是週邊服務不完整所帶來的困擾。此外.org.tw 使用者在未來可能會使用的服務與希望未來能提供服務上，表示「都沒有需要」的比率高達 76.0%；若再觀察需要教育訓練的比率，也僅有 5.0%。由上可知，由於.org.tw 使用者會委託外部公司或由公司內的系統工程人員來做網域名稱的管理，相對的對於技術的支援並沒有太多的需求，唯一較為關切的是客戶服務方面，客戶服務的態度與專業性，是他們比較重視的。

第五章

.net.tw 使用者

第一節、基本資料描述

本次調查所反映出之.net.tw 使用者以員工人數「在 10 人以下」50.0%、資本額在「1000 萬元以下」52.0%、經營類別以「商業貿易、網路相關產業」54.0% 爲主。從表 5-1 至表 5-3 中更可以看出詳細的分佈情形。

首先是員工人數。如表 5-1 所示，10 人以下的單位佔了 50.0%的比率；而在 50 人以下者，則合計在 76.0%，但在 101 人以上者，也有 18.0%的比率。在資本額的部分，如表 5-2 所示，1000 萬以下者，佔了 52.0%；而在 3000 萬以下者，則合計佔了 64.0%。此外，不知道/拒答者，也有 10.0%的比率。

表 5-1 .net.tw 使用者之員工人數分佈情形

樣本數：50		單位：%
項目別	百分比	
總計	100.0	
10 人以下	50.0	
11-20 人	14.0	
21-50 人	12.0	
51-100 人	6.0	
101 人以上	18.0	

表 5-2 .net.tw 使用者之資本額分佈情形

樣本數：50		單位：%
項目別	百分比	
總計	100.0	
一仟萬以下	52.0	
超過一仟-三仟萬以下	12.0	
超過三仟-五仟萬以下	2.0	
超過五仟萬-1 億以下	6.0	
超過一億~十億以下	8.0	
超過十億	10.0	
不知道/拒答	10.0	

在經營類別上，如表 5-3 所示，「商業/貿易」與「網路相關產業」合計即佔了 54.0%。其他產業的比率則偏低，皆在 10% 以下。

表 5-3 .net.tw 使用者之經營類別分佈情形

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
商業/貿易	30.0
網路相關產業	24.0
通訊產業	8.0
電子製造業	8.0
IT 產業	6.0
傳統製造業	4.0
廣告/行銷/公關	4.0
百貨/零售/通路業	4.0
建築營造業	4.0
金融/保險	2.0
文化/教育/出版	2.0
平面/電子媒體	2.0
民間組織/社會團體	2.0

第二節 .net.tw 使用者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，將針對「註冊網域名稱的動機與途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「價格與繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分分別進行描述，以瞭解.net.tw 使用者對於註冊網域名稱相關問題的態度與行為。

一、註冊網域名稱的動機與途徑

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

「網路訊息」是.net.tw 使用者得知網域名稱註冊相關訊息的最主要途徑，有 52.0%的受訪者表示是從該項途徑得知(如表 5-4)；其次為「自己平常吸收資訊」，有 26.0%。除此之外，其它網域名稱註冊相關訊息的知道途徑，依序像「網頁設計公司/ISP 業者告知」10.0%、「朋友告知」10.0%等，比例皆很有限。

表 5-4 net.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
網路訊息	52.0
自己平常吸收資訊	26.0
朋友告知	10.0
網頁設計公司/ISP 業者告知	10.0
不知道/忘記了/拒答	2.0

2、申請網域名稱的方式

「自行申請註冊」是.net.tw 使用者在申請網域名稱時的主要方式，有 80.0%的比率(如表 5-7)。「網頁設計公司/ISP 業者代為註冊」的比例則相對低很多，僅 12.0%。

表 5-5 net.tw 使用者申請網域名稱的方式

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.00
自行申請註冊	80.0
網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	12.0
不知道/忘記了/拒答	8.0

3、註冊網域名稱的主因

如表 5-8 所示，在「第一提及」的部分，有 78.0%的受訪者表示註冊網域名稱最重要的原因是為了「**建置企業網站**」；其次則是為了「**建置獨立電子郵件**」，有 10.0%的比率。第三名以後的原因則都與前二名有些差距。在「其它所有提及」的部分，分佈情形也與單選大致相同，前二名的原因仍是上述所提及之項目，但是之間的差距依然很大。

表 5-6 net.tw 使用者註冊網域名稱的主因

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
建置企業網站	78.0
建置獨立電子郵件	10.0
保護商標	4.0
內部及業務需求	4.0
不知道/拒答	4.0

表 5-7 net.tw 使用者註冊網域名稱的其次原因

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
建置企業網站	88.0
建置獨立電子郵件	30.0
保護商標	16.0
內部及業務需求	4.0
不知道/拒答	4.0
進行網域名稱買賣	2.0

註：此題為複選題

二、建置網站的相關資訊

1、網站的主要內容或功能

如表 5-10 所示，.net.tw 使用者所建置的網站，主要目的多以「**提供商品或服務查詢**」為主，有 54.5%；其次則是「**提昇公司/組織形象**」，也有 43.2%。擁有其餘內容或功能的比例則相對較低。

在建置網站的主要內容或功能上，以「**公司/組織介紹**」的比率最高，有 65.9%。其次為「**公司/組織商品及服務介紹**」63.6%、「**公司/組織活動宣傳**」56.8%、「**客戶服務/疑難問題查詢〈FAQ〉**」54.5%與「**商品/服務使用手冊查詢**」52.3%，比率都在 50%以上；而其他的比率則較為偏低。

表 5-8 .net.tw 使用者建置網站的主要目的

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
提供商品或服務查詢	54.5
提升公司/組織形象	43.2
進行企業/組織宣傳	29.5
提供顧客聯繫管道	27.3

提供客戶服務	25.0
電子商務	9.1
與國際接觸	4.5
經營網路社群	2.3

表 5-9 net.tw 使用者建置網站的主要內容或功能

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
公司/組織介紹	65.9
公司/組織商品及服務介紹	63.6
公司/組織活動宣傳	56.8
客戶服務/疑難問題查詢〈FAQ〉	54.5
商品/服務使用手冊查詢	52.3
電子商務/購物功能	36.4
討論區/留言板	34.1
網路社群	9.1
影音多媒體訊息下載	6.8
不知道/拒答	4.5
內部或業務需求	2.3

2、在註冊網域名稱後曾用過的服務

.net.tw 使用者在註冊網域名稱後，最多人曾用過的服務是「**e-mail 信箱**」與「**主要搜尋引擎網域登錄服務**」，分別為 54.0%及 40.0%(如表 5-11)。其次則是「主機代管服務」28.0%與「DNS 代管」28.0%。值得注意的是，有 32.0%的受訪對象表示未使用任何一項服務。

表 5-10 net.tw 使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
e-mail 信箱	54.0
主要搜尋引擎網域登錄服務	40.0
都沒使用	32.0

主機代管服務〈co-location〉	28.0
DNS〈網域名稱註冊〉代管	28.0
網路空間	26.0
網頁設計服務	24.0
轉址服務	16.0
其他國碼或類型網域名稱註冊服務	14.0
不知道/拒答	4.0
軟體服務	2.0

註：此題為複選題

3、在註冊網域名稱後未來還可能使用的服務

在未來想使用的服務上(如表 5-12)，最多的受訪者表示想使用「e-mail 信箱」36.0%、「主要搜尋引擎網域登錄服務」32.0%，皆有超過 30%的比率。此外，也有 34.0%的受訪者表示在未來上並不需要任何服務。

若與「曾用過的服務」相比，「客戶服務」是曾用過比率較低或未用過，但未來可能使用率較高的項目。

表 5-11 net.tw 使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
e-mail 信箱	36.0
不需要	34.0
主要搜尋引擎網域登錄服務	32.0
DNS〈網域名稱註冊〉代管	26.0
主機代管服務〈co-location〉	22.0
轉址服務	20.0
客戶服務	20.0
其他國碼或類型網域名稱註冊服務	18.0
電子商務	18.0
網頁設計服務	16.0
網路空間	12.0

註：此題為複選題

4、與網域名稱相關投資之花費

如表 5-13 所示，.net.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上，多集中在「1000001 元以上」這個價格帶，但僅有 18.0% 的比率。

表 5-12 net.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
10000 元以下	13.0
10000 元以上	12.0
10001-50000 元	14.0
50001-100000 元	12.0
100001-300000 元	10.0
500001-1000000 元	10.0
1000001 元以上	18.0
不知道/不清楚/忘記了	24.0

5、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

如表 5-14 所示，在網域名稱相關業務的負責對象上，絕大部分 net.tw 使用者都是「由公司/單位內部人員兼管」，比率 48.0%。而「公司內部有專任的系統工程人員」也有 44.0% 的比率，「委託外部服務公司代管」8.0% 比率則相對較低。

在為新產品/新服務申請網域名稱意願上，54.0% 的 .net.tw 使用者意願不是太高，他們認為掛在原有網域名稱之下就可以了；但也有 46.0% 願意為新產品/新服務申請新的網域名稱。

表 5-13 net.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
由公司/單位內部人員兼管	48.0
公司內部有專任的系統工程人員	44.0
委託外部服務公司代管	8.0

表 5-14 net.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
會	46.0
不會，掛在原有網域名稱之下就可以了	52.0
不會，並不會為了新產品或活動而設計新的網頁	2.0

三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況

1、非.tw 網域名稱使用狀況及其原因與未來使用意願

如表 5-16 至 5-17 所示，有 **36.0%** 的受訪者表示未註冊非.tw 網域名稱，並且在未來使用非.tw 網域名稱的意願亦不高，僅 22.2% 的比率。

在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，註冊最多的是「.net」，約有 36.0%，而「.com」也有 24.0%。其餘的名稱則都未超過 5%。這群受訪者會註冊非.tw 的原因主要是因為「業務需要」62.5%，其次則是「較具國際觀」21.9%。

表 5-15 net.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形

樣本數：50 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
.net	36.0
沒有	36.0
.com	24.0
.org	2.0
其他國家網域名稱	2.0

表 5-16 net.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願

樣本數：18 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有意願/會考慮	22.2
沒有意願/不考慮	61.1
不知道/拒答	16.7

表 5-17 net.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因

樣本數：32 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
業務需要	62.5
較具國際觀	21.9
在海外地區也有相關業務	6.3
擔心遭仿冒/保護商標	6.3
不知道/拒答	3.1

2、未來使用中文網域名稱之意願及原因

大部分的受訪對象未來使用中文網域名稱之意願並不高，有 22.0%的受訪者表示願意(如表 5-19 至 5-21)。

表示願意使用的受訪者中，主要是因為「在地化」36.4%；其次則是「順應潮流」27.3%。而不考慮使用的受訪者中，主要則是因為「英文即可不需中文」62.1%，其次則是「中文網域名稱輸入不方便」27.6%與「英文為網路世界主要使用的語言」6.9%。

表 5-18 net.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願

樣本數：50 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有/會考慮	22.0
沒有/不考慮	58.0
現在已經有註冊中文網域名稱	18.0
不知道/拒答	2.0

表 5-19 net.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因

樣本數：29 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
用英文的就好了，沒必要用中文的	62.1
中文網域名稱輸入比較不方便	27.6
英文在網路世界為主要使用的語言與文字	6.9
中文網域名稱普及度不夠高	3.4

表 5-20 net.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因

樣本數：11 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
在地化	36.4
順應潮流(普及率高)	27.3
中文名稱更易記憶尋找	18.2
便於讓不懂英文的使用者使用	18.2

3、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度及其原因

大多數的受訪者對於開放「泛用型英文網域名稱」持正面的態度(如表 5-21 至 5-23)，約有 50.0%。持負面態度受訪對象的比率則相對較低，約有 24.0%。

持正面態度的受訪者主要是因為「網域名稱短易記憶」96.0%；而持負面態度的受訪者主要是因為「擔心與原有名稱混淆」100.0%。

表 5-21 net.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常好	12.0
還不錯	38.0
沒意見	26.0
不太好	16.0
非常不好	8.0

表 5-22 net.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因

樣本數：25

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
網域名稱比較短，容易記憶	96.0
是一種新的嘗試	4.0

表 5-23 net.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因

樣本數：12

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
擔心和原來的名稱混淆	100.0

四、價格與繳費方式

1、合理的網域名稱年費

在網域名稱的年費收取標準上，主要集中在 700 元以下這個價格帶，有 50.0%。其次則是 801-900 元，有 34.0%。

表 5-24 net.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知

樣本數：50 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
700 以下	50.0
701-800 元	6.0
801-900 元	34.0
901-1000 元	4.0
1001 元以上	2.0
不知道/拒答	4.0

2、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

.net.tw 使用者目前主要的繳費方式是「劃撥匯款」26.0%與「線上信用卡繳款」26.0%。「ATM 轉帳」也是許多受訪者會採用的繳費方式，有 18.0%。而在未來期望的繳款方式上，絕大部分的受訪者認為現在的繳款方式很好，有 40.0%。

表 5-25 net.tw 使用者目前的繳費方式

樣本數：50 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
劃撥匯款	26.0
線上信用卡繳款	26.0
ATM 轉帳	18.0

非本人/單位承辦	18.0
信用卡繳款	6.0
銀行櫃檯繳款	2.0
便利商店繳款	2.0
不清楚/不知道	2.0

表 5-26 net.tw 使用者未來期望的繳費方式

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
目前繳款方式很好	40.0
不知道/拒答	20.0
線上繳款〈如信用卡、銀行等〉	18.0
便利商店繳款	10.0
信用卡繳款	4.0
ATM 轉帳	4.0
專員收款	2.0
銀行自動扣繳	2.0

五、對於目前網域名稱註冊服務之看法

1、對目前網域名稱註冊流程之滿意度與不滿意原因

.net.tw 使用者對於目前的註冊流程合計有 76.0% 的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計有 16.3%。而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「申請註冊所需的基
本資料較多」57.1%，其次則是「申請註冊的資格限制較為嚴格」14.3%。

表 5-27 net.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

樣本數：43

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	7.0
滿意	69.0

沒意見	7.0
不滿意	14.0
非常不滿意	2.3
樣本扣除無反應者：不知道/沒有註冊過(7人)	

表 5-28 net.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因

樣本數：7

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
申請註冊所需的基本資料較多	57.1
申請註冊的資格限制較為嚴格	14.3
註冊流程複雜	14.3
繳費後需自行確認	14.3

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

.net.tw 使用者對於網域名稱服務業者提供的客戶服務，合計有 69.5%的受訪者表示滿意；表示不滿意的有 22.3%。而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「沒有提供任何服務/資訊太少」37.5%與「未能提供轉址或搜尋服務」25.0%等項目。

表 5-29 net.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

樣本數：36

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	2.8
滿意	66.7
沒意見	8.3
不滿意	16.7
非常不滿意	5.6

樣本扣除無反應者：不知道/沒有接觸過(14人)

表 5-30 net.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因

樣本數：8

單位：%

項目別	百分比
沒有提供任何服務/資訊太少	37.5
未能提供轉址或搜尋服務	25.0
客服人員服務態度	12.5
客服人員專業程度	12.5
等待時間過長	12.5
不能即時回答問題	12.5
找不到客服電話	12.5
價格太貴	12.5
不知道/拒答	12.5

註：此題為複選題

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿意原因

整體而言，.net.tw 使用者對於網路名稱註冊服務合計有 90.0%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 2.0%。而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「政策規定繁瑣」100.0%及「客服非 24 小時服務」100.0%。由於本題回答之總體樣本人數偏低，僅 1 位；因而此題答案僅供參考。

表 5-31 net.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	4.0
滿意	86.0
沒意見	8.0
非常不滿意	2.0

表 5-32 net.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因
樣本數：1 單位：%

項目別	百分比
政策規定較為繁瑣	100.0
客服非 24 小時服務	100.0

註：此題為複選題

六、期待未來能提供之服務

1、使用網域名稱過程中出現的問題

.net.tw 使用者在使用網域名稱的過程中未遇到特別的問題的比率有 **88.0%**。在有遇到問題的受訪者中，主要的問題是「忘記密碼造成困擾」2.0%，但比率很低。

表 5-33 net.tw 使用者使用網域名稱過程中出現的問題

樣本數：50 單位：%

項目別	百分比
都沒有	88.0
忘記密碼造成續用管理上的困擾	2.0
沒有收到到期通知	2.0
申請其他網域名稱，被歸類成.net	2.0
DNS 設定記錄已刪除，致使無法使用	2.0
不知道/拒答	2.0
其他	2.0

註：此題為複選題

2、希望未來提供的服務

.net.tw 使用者對於未來希望提供的服務並沒有太大的需求，有 60.0%的受訪者表示不需要。而在有需要方面則以「協助代為設定 DNS」14.0%的比例最高，其次則是「網域名稱註冊之相關教育訓練課程」10.0%。

表 5-34 net.tw 使用者希望未來提供的服務

樣本數：50

單位：%

項目別	百分比
都沒有	60.0
協助代為設定 DNS 〈網域名稱設定〉	14.0
網域名稱註冊之相關教育訓練課程	10.0
提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案	8.0
提醒想要的網域名稱目前已經開放註冊服務	6.0
隨時可以申請網域名稱的續用	4.0
e-mail 信箱	2.0
提供網路雙向溝通	2.0
整合網域名稱	2.0
能儲存 DNS 設定資料	2.0
適當管制申請人資格及相關證件審查	2.0
釋出多年未使用之網域名稱	2.0

註：此題為複選題

3、需要的訓練課程

在.net.tw 使用者當中，僅 **10.0%**的受訪者表示需要網域名稱訓練課程。在表示希望未來能提供相關教育訓練課程的受訪者中，有最多的受訪者表示想要「網站架設介紹」**60.0%**與「線上交易類別與經營網路商店」**60.0%**；其次則是「網域名稱類型/類別與相關介紹」**40.0%**、「網域名稱申請方式」**40.0%**、「DNS 與動態 DNS 設定」**40.0%**、「網路資料庫行銷」**40.0%**。

表 5-35 net.tw 使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容

樣本數：5

單位：%

項目別	百分比
網站架設介紹	60.0
線上交易類別與經營網路商店	60.0
網域名稱類型/類別與相關介紹	40.0
網域名稱申請方式	40.0
DNS 與動態 DNS 設定	40.0

網路資料庫行銷	40.0
網頁規劃與設計	20.0

註：此題為複選題

第三節、小結

整體來說，.net.tw 使用者在網域名稱相關問題與資訊的處理上，代辦的情形並不多，負責對象絕大部分是自己本身；僅少數是由網頁設計公司或是 ISP 業者代辦。

至於在建置網站的主因上，絕大多數都是爲了企業網站的設置，少部分則是爲了獨立的電子郵件系統。此類使用者多爲企業公司行號，其目的一方面提供商品或服務查詢或是提供客戶服務外，另一方面也可以提昇公司/組織形象或進行企業組織宣傳等等。在目前使用的服務項目上，「e-mail 信箱」是最被常使用的服務項目之一，而在未來想使用的服務項目則以「客戶服務」是目前較少使用但未來會比較想使用的。此外，對於網站的投資花費，每個價格區間的分佈相當平均，以比例來說，多數.net.tw 使用者的投資金額是超過一百萬；而在管理上，則由公司/單位內部人員兼管或是專任的系統工程人員來負責管理此網站。並且對於公司的新產品或是新服務項目，半數的.net.tw 使用者並不會再去申請一個新的網域名稱，大多數認爲掛在原有的網域名稱之下即可；然而也有 46.0%的.net.tw 使用者會爲新產品/新服務申請一個新的網域名稱。

而在各項有關網域名稱可能的服務上，除了「泛用型英文網域名稱」受訪對象的正面評價高於負面評價外，其它如「非.tw 網域名稱的註冊情形」與「未來使用中文網域名稱之意願」，受訪對象的使用情形與嘗試意願都不高。在觀察其不願給予負面態度的原因後，可發現不外乎是英文容易記憶的特性。此外，若觀察.net.tw 使用者在「非.tw 網域名稱的使用情形」，可發現現在有使用非.tw 網域名稱的受訪者中，多數是因爲「業務需要」及「國際觀」等因素，這些都是讓他們選擇註冊非.tw 網域名稱的原因。而現階段未用非.tw 網域名稱的受訪者，未來的使用意願並不高；原因與上述兩個網域名稱相似，主要還是因爲更換網域名稱所帶來的不便。

在繳費方式上，.net.tw 使用者主要是以「劃撥匯款」與「線上信用卡繳款」作爲主要的方式，其他如「ATM 轉帳」也是較常被使用的方式之一，而且滿意度還算

不錯。

在網域名稱的註冊流程方面，有 76.0%的.net.tw 使用者對於現行的網域名稱註冊流程感到滿意，而不滿意比例僅有 16.3%。在客戶服務的滿意狀況，有 69.5%感到滿意、不滿意的則為 22.3%。最後，在整體的服務滿意度中，90.0%的.net.tw 使用者感到滿意，而不滿意的比例僅佔 2.0%。整體來說，在三項滿意度的測量指標上，.net.tw 使用者均呈現著表示滿意度的比例高於不滿意的狀況，整體滿意情況中的不滿意度更是低於 5.0%。在滿意度方面，於註冊流程與整體滿意度均超過 70.0%，而客戶服務的滿意度是相對略低的，滿意度為 69.5%，在客戶服務的部分表示不滿意的比例則是有 22.3%。

整體來說，.net.tw 使用者在使用網域名稱過程中都未遇到任何的問題的比率 88.0%；而多數遇到問題者都是因為忘記密碼所帶來的困擾等等因素。此外.net.tw 使用者在未來可能會使用的服務與希望未來能提供服務上，表示「都沒有需要」的比率有 60.0%；若再觀察需要教育訓練的比率，也僅 10.0%。由上可知，.net.tw 使用者較為關切的是客戶服務方面，客戶服務的態度與專業性，尤其是資訊的提供上是他們比較重視的。

第六章

.idv.tw 使用者

第一節、基本資料描述

本次調查所反映出的人口結構是以「**男性**」92.0%、年齡介於「**20-39 歲**」88.0%、教育程度在「**大學及研究所以上學歷**」53.6%、職業為「**專門技術職**」52.5%以及個人月收入在「**20001-50000 元**」61.8%者為主。從表 6-1 至表 6-5 中更可以看出詳細的分佈情形。

首先是性別。如表 6-1 所示，男性的比例遠超出女性甚多，佔了 92.0%。至於在年齡的部分，如表 6-2 所示，20-39 歲的青壯年，合計即佔了 88.0%的比率。而在這一群青壯年當中，「20-29 歲」42.4%與「30-39 歲」45.6%的比例相近。

表 6-1 idv.tw 使用者之性別分佈情形

樣本數：2726 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
男性	92.0
女性	8.0

表 6-2 idv.tw 使用者之年齡分佈情形

樣本數：2726 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
未滿 20 歲	1.6
20-29 歲	42.4
30-39 歲	45.6
40-49 歲	8.0
50-59 歲	2.1
60 歲以上	0.4

在教育程度上，如表 6-3 所示，最高學歷在「大專大學」與「研究所及以上」合計即佔了 91.4%。但在這 91.4% 的受訪者當中，並非是集中在學歷金字塔的頂端，而是以大專大學為主，佔全體 idv.tw 使用者 73.3%。

表 6-3 idv.tw 使用者之教育程度分佈情形

樣本數：2726 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
國中及以下	0.8
高中職	7.8
大專大學	73.3
研究所及以上	18.1

idv.tw 使用者的職業分佈上是以「專門技術職」為主，有 52.5% (如表 6-4)。其餘各類職業別的比率除了「學生」以外，都不超過 10%。

表 6-4 idv.tw 使用者之職業分佈情形

樣本數：2726 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
學生	12.8
事務職	9.0
銷售服務職	4.2
專門技術職	52.5
經營管理職	6.0
勞務職	1.3
自營者	7.4
家庭主婦	0.2
無職退休	2.8
其它	3.9

在個人月收入的情形(如表 6-5)，主要是集中在 20001-50000 之間，合計 61.8%，而其中又以 30001-40000 為主，佔全體 idv.tw 使用者的 29.7%。

表 6-5 idv.tw 使用者之個人月收入分佈情形

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
無收入	7.3
10000 以下	5.8
10001-20000	4.2
20001-30000	13.5
30001-40000	29.7
40001-50000	18.6
50001-60000	9.9
60001-70000	3.6
70001 以上	7.6

第二節 .idv.tw 使用者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，將針對「註冊網域名稱的動機與途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「價格與繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分分別進行描述，以瞭解 idv.tw 使用者對於註冊網域名稱相關問題的態度與行為。

一、註冊網域名稱的動機與途徑

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

「網路訊息」是 idv.tw 使用者得知網域名稱註冊相關訊息的最主要途徑，有 77.2% 的受訪者表示是從該項途徑得知(如表 6-6)。除了「網路訊息」之外，其它網域名稱註冊相關訊息的知道途徑，依序像「朋友告知」7.9%、「網頁設計公司/ISP 業者告知」5.8%與「自己平常吸收資訊」5.1%等，則比例皆很有限，不到全體 idv.tw 使用者的 10%。

表 6-6 idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
網路訊息	77.2
朋友告知	7.9
網頁設計公司/ISP 業者告知	5.8
自己平常所吸收資訊	5.1
不知道/忘記了/拒答	3.9
其它	0.2

2、申請網域名稱的方式

「自行申請註冊」是 idv.tw 使用者在申請網域名稱時的主要方式，有 90.3% 的比率(如表 6-7)。「網頁設計公司/ISP 業者代為註冊」9.4% 的比例則相對低很多。

表 6-7 idv.tw 使用者申請網域名稱的方式

樣本數：2726 單位：%

項目別	百分比
總計	100.00
自行申請註冊	90.3
網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	9.4
不知道/忘記了/拒答	0.1
其他	0.2

3、註冊網域名稱的主因

如表 6-8 所示，在「主要原因」的部分，有 31.0% 的受訪者表示註冊網域名稱最重要的原因是為了「經營個人工作室」；其次則是為了「交友/人際聯絡」，有 22.4%；再來則是「建置討論區/論壇」，有 15.1%。第四名以後的原因則都與前三名有一段差距。

在「其次原因」的部分，分佈情形也與單選大致相同，前三名的原因仍是經營個人工作室、交友/人際聯絡與建置討論區/論壇，但是之間的比例差距縮小很多。

表 6-8 idv.tw 使用者註冊網域名稱的主要原因

樣本數：2726 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
經營個人工作室	31.0
交友/人際聯絡	22.4
建置討論區/論壇	15.1

測試學習	6.2
經營電子商務	5.5
經營網路社群	4.3
架設私人網站	3.9
多媒體影音訊息分享	3.2
未來買賣之用	2.2
經營個人電子報	1.9
與國際接觸	1.5
建置 mail server	1.1
教學教育用途	0.7
其它	0.9

表 6-9 idv.tw 使用者註冊網域名稱的其次原因

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
經營個人工作室	58.4
交友/人際聯絡	54.3
建置討論區/論壇	43.0
經營電子商務	19.8
經營網路社群	19.6
多媒體影音訊息分享	18.2
測試學習	12.6
未來買賣之用	10.8
與國際接觸	10.2
經營個人電子報	9.9
架設私人網站	5.8
建置 mail server	1.5
教學教育用途	1.0
其它	2.8

註：此題為複選題

二、建置網站的相關資訊

1、網站的主要內容或功能

如表 6-10 所示，idv.tw 使用者所建置的網站，主要內容與功能多以「**個人主題資料提供**」為主，有 65.2%；其次則是「**討論區/留言版**」，也有 49.4%。擁有其餘內容或功能的受訪者比例則相對較低。

表 6-10 idv.tw 使用者建置網站的主要內容或功能

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
個人主題資料提供	65.2
討論區/留言版	49.4
貼圖區	15.2
網路社群	13.3
電子商務/購物功能	11.4
影音多媒體訊息下載	10.0
無	8.4
電子報服務	7.4
其它	10.5

註：此題為複選題

2、在註冊網域名稱後曾用過的服務

idv.tw 使用者在註冊網域名稱後，最多人曾用過的服務是「**e-mail 信箱**」46.0%與「**網路空間**」41.5%(如表 6-11)。其次則是「**轉址服務**」26.4%與「**DNS 代管**」25.5%。值得注意的是，有 21.8%受訪對象表示未使用任何一項服務。

表 6-11 idv.tw 使用者在註冊網域名稱後曾用過的服務

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
e-mail 信箱	46.0
網路空間	41.5
轉址服務	26.4
DNS 代管	25.5
都沒使用	21.8
網頁設計服務	14.2
主要搜尋引擎網域	12.9
主機代管服務	6.1
其它國碼或類型網域名稱註冊服務	4.0
其它	1.9

註：此題為複選題

3、在註冊網域名稱後未來還可能使用的服務

在未來想使用的服務上(如表 6-12)，仍然是有最多的受訪者表示想使用「網路空間」33.7%與「e-mail 信箱」32.9%。

若與「曾用過的服務」相比，「網頁設計服務」與「主要搜尋引擎網域」是曾用過比率較低但未來可能使用率較高的項目。

表 6-12 idv.tw 使用者在註冊網域名稱後未來想用的服務

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
網路空間	33.7
e-mail 信箱	32.9
網頁設計服務	24.7
主要搜尋引擎網域	24.3
都不需要	21.0
DNS 代管	20.5

轉址服務	17.7
主機代管服務	16.3
其它國碼或類型網域名稱註冊服務	12.9
其它	2.8

註：此題為複選題

4、與網域名稱相關投資之花費

idv.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上，平均大約為 **28755** 元。但因為標準差高達 115675，所以若從比率分佈來看，則是集中在「**10000** 元以下」這個價格帶，約有 55.7% 的比率。

表 6-13 idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
10000 元以下	55.7
10001-50000 元	33.6
50001-100000 元	8.1
100001-300000 元	2.0
300001-500000 元	0.4
500001-1000000 元	0.1
1000001 元以上	0.1

5、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

如表 6-14 所示，在網域名稱相關業務的負責對象上，絕大部分 idv.tw 使用者都是「自行管理」，比率 94.2%。「委託網路公司管理」3.9%與「找親朋好友幫忙管理」1.6%的比率則相對較低。

表 6-14 idv.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
自行管理	94.2
委託網路公司管理	3.9
找親朋好友幫忙管理	1.6
其它	0.3

三、其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況

1、非.tw 網域名稱使用狀況及其原因與未來使用意願

如表 6-15 至 6-17 所示，有 **83.6%** 的受訪者均表示未註冊非.tw 網域名稱，不過這群受訪者雖然現在沒有用，但未來使用非.tw 網域名稱的意願頗高，62.5%。在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，註冊最多的是 **.com**，有 10.5%。其餘的名稱則都未超過 5%。這群受訪者會註冊非.tw 的原因主要是因為「**較具國際觀**」43.9%，其次則是「**價格因素**」25.8%。

表 6-15 idv.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
沒有	83.6
.com	10.5
.net	2.2
.org	1.6
其它國碼網域名稱	0.9
其它	1.3

表 6-16 idv.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願

樣本數：2280 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有意願/會考慮	62.5
沒有意願/不考慮	37.5

表 6-17 idv.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因

樣本數：446 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
較具國際觀	43.9
價格因素	25.8
在海外地區也有相關業務	6.7
套裝方案吸引人	6.3
可選自己喜歡的名稱	4.9
簡短好記	2.9
網站經營重心轉移至其他地區	2.7
代管	2.2
其它	4.5

2、未來使用中文網域名稱之意願及原因

大部分的受訪對象未來使用中文網域名稱之意願並不高，有 30.4%的受訪者表示願意(如表 6-18 至 6-20)。

表示願意使用的受訪者中，主要是因為「中文本身更容易記憶與尋找」46.3%；其次則是「在地化」23.6%與「展現個人特色」22.3%。

而不考慮使用的受訪者中，主要則是因為「英文為網路世界主要使用的語言」36.8%，其次則是「中文網域名稱輸入不方便」22.8%與「英文即可不需中文」20.9%。

表 6-18 idv.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
會	30.4
不會	67.5
現在已有註冊中文網域名稱	2.1

表 6-19 idv.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因

樣本數：1840

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
英文為網路世界主要語言字	36.8
中文網域名稱輸入比較不方便	22.8
用英文即可，不需中文	20.9
中文網域名稱普及度不夠高	16.8
其它	2.6

表 6-20 idv.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因

樣本數：830

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
中文網域名稱更易記憶尋找	46.3
在地化	23.6
展現個人的特色	22.3
便於讓不懂英文者使用	6.7
其它	1.1

3、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度及其原因

大多數的受訪者對於開放「泛用型英文網域名稱」持正面的態度(如表 6-21 至 6-23)，有 59.8%。其中有 26.3%的受訪者覺得非常好；持負面態度受訪對象的比率則相對較低，有 22.5%。

持正面態度的受訪者主要是因為「網域名稱短易記憶」80.4%；而持負面態度的受訪者主要是因為「擔心與原有名稱混淆」47.8%，其次是「習慣原有名稱」24.6%與「難以分類」24.1%。

表 6-21 idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常好	26.3
還不錯	33.5
沒意見	17.7
不太好	18.2
非常不好	4.3

表 6-22 idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因

樣本數：1630

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
網域名稱比較短，容易記憶	80.4
是一種新的嘗試	11
在國際上都有使用這樣的網域名稱	7.2
其它	1.4

表 6-23 idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因

樣本數：613

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
擔心和原來的名稱混淆	47.8
習慣用原來的名稱	24.6
難以分類	24.1
不需再申請新的網域名稱	2.6
其它	0.8

4、對數字網域名稱之使用意願

在對數字網域名稱的使用意願上，idv.tw 使用者對於使用數字網域名稱「沒什麼感覺」的比率相對較高，有 40.0%(如表 6-24)。而在有表示意願的受訪者中，持負向意願的受訪者較多，合計佔了全體 idv.tw 使用者的 38.7%，持正向態度者的比率則相對較低，合計為 21.2%。

表 6-24 idv.tw 使用者對數字網域名稱之使用意願

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常有意願	6.2
有點有意願	15.0
沒什麼感覺	40.0
不太有意願	27.1
非常沒意願	11.6

四、價格與繳費方式

1、合理的網域名稱年費

在網域名稱的年費收取標準上，主要集中在 350 元以下這個價格帶，有 72.7%。其次則是 351-400 元，大約有 22.2%。

表 6-25 idv.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知

樣本數：2726 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
350 以下	72.7
351-400	22.2
151-500	4.8
501 以上	0.3

2、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

idv.tw 使用者目前主要的繳費方式是「線上信用卡繳款」48.5%，約有將近一半。「ATM 轉帳」也是許多受訪者會採用的繳費方式，有 31.5%。

而在未來期望的繳款方式上，絕大部分的受訪者認為現在的繳款方式很好，有 83.2%。也有 9.9% 的受訪者提到了希望能用「電話語音繳款」，來做為未來繳款的方式。

表 6-26 idv.tw 使用者目前的繳費方式

樣本數：2726 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
線上信用卡繳款	48.5
ATM 轉帳	31.5
劃撥匯款	9.2
便利商店繳款	6.6
銀行櫃檯繳款	3.0

不清楚/不知道	0.7
其它	0.6

表 6-27 idv.tw 使用者未來期望的繳費方式

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
都不用，現在的方式即可	83.2
電話語音繳款	9.9
便利商店繳款	2.3
信用卡繳款	1.4
支票繳款	1.0
線上繳款	0.8
ATM 轉帳	0.2
含在電費帳單	0.1
劃撥匯款	0.1
其它	0.9

五、對於目前網域名稱註冊服務之看法

1、對目前網域名稱註冊流程之滿意度與不滿意原因

.idv.tw 使用者對於目前的註冊流程合計有 63.3%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計只有 4.8%。

而表示不滿意的受訪者中，有 96.1%的人對本問題「未回答」，回答的原因比例皆未超過 1%，原因有「不了解所需填寫資料原因」、「註冊流程簡便，可輕易申請任何種類網域名稱」等項目。

表 6-28 idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	9.8
滿意	53.5
沒意見	31.9
不滿意	4.1
非常不滿意	0.7

表 6-29 idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因

樣本數：131

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
一般人不太容易了解所需填寫的資料目的為何	0.7
註冊流程太過簡便，可輕易申請任何種類網域名稱	0.7
安全機制太差	0.7
忘了	0.7
應該比照國外的註冊方法	0.7
未回答	96.1

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

.idv.tw 使用者對於網域名稱服務業者提供的客戶服務，合計有 48.2% 的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計只有 12.4%。

而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「不能即時回答問題」59.4%、「等待時間過長」39.6%與「客服人員專業程度」24.0%等項目。

表 6-30 idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

樣本數：2489

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	6.4
滿意	41.8
沒意見	39.5
不滿意	11.0
非常不滿意	1.4

樣本扣除無反應者：不知道/沒有接觸過(237 人)

表 6-31 idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之不滿意者之不滿意原因

樣本數：308

單位：%

項目別	百分比
不能即時回答問題	59.4
等待時間過長	39.6
客服人員專業度	24.0
客服人員服務態度	10.1
網站資訊太少	6.8
找不到客服電話	1.0
其它	7.1

註：此題為複選題

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿意原因

整體而言，.idv.tw 使用者對於網路名稱註冊服務合計有 65.3%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 3.9%。

而表示不滿意的受訪者中，主要的原因是「註冊機構提供服務不完整」64.5%、「價格過高」47.7%、「政策規定繁瑣」40.2%等。

表 6-32 idv.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	6.5
滿意	58.8
沒意見	30.7
不滿意	3.5
非常不滿意	0.4

表 6-33 idv.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因

樣本數：107

單位：%

項目別	百分比
受理註冊機構無法提供完整的服務	64.5
價格過高	47.7
政策規定較為繁瑣	40.2
不會進行 DNS 的設定	28
忘記密碼申請補發流程比較麻煩	16.8
繳費方式與流程不清楚	14
後續的服務不足	4.7
等待時間太長	2.8
其它	10.3

註：此題為複選題

六、期待未來能提供之服務

1、使用網域名稱過程中出現的問題

.idv.tw 使用者在使用網域名稱的過程中未遇到特別的問題的比率有 **46.3%**。在另外有遇到問題的 53.7%受訪者中，主要的問題是「不知如何設定 DNS」26.7%與「忘記密碼造成困擾」18.7%。

表 6-34 idv.tw 使用者使用網域名稱過程中出現的問題

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
都沒有	46.3
不知道如何設定 DNS	26.7
忘記密碼造成困擾	18.7
周邊服務不完整/客服無法正確回答	13.5
申請後稱不知如何使用	11.3
想要更換註冊服務單位而無法更換	9.4
沒有收到到期通知	6.2
其它	3.3

註：此題為複選題

2、希望未來提供的服務

.idv.tw 使用者對於未來希望提供的服務有相當的需求，比例最高的是「隨時可以申請網域名稱的續用」42.7%，其次依序則是「提醒想要的網域名稱目前已開放註冊服務」40.6%、「提供從網域名稱到網站架設的完整方案」39.0%與「協助代為設定 DNS」36.3%等。

表 6-35 idv.tw 使用者希望未來提供的服務

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
隨時可以申請網域名稱的續用	42.7
提醒想要的網域名稱目前已經開放註冊服務	40.6
提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案	39.0
協助代為設定 DNS	36.3
都沒有	20.7
其它	2.1

註：此題為複選題

3、需要的訓練課程

在.idv.tw 使用者當中，有 **37.1%**的受訪者表示需要網域名稱訓練課程。在表示希望未來能提供相關教育訓練課程的受訪者中，有最多的受訪者表示想要「**DNS 與動態 DNS 設定**」，比例高達 81.0%，其次則是「網站架設介紹」63.3%、「線上交易類別與經營網路商店」61.3%、「網路資料庫行銷」60.2%、「網頁規劃與設計」55.8%。

表 6-36 idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度

樣本數：2726

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
需要	37.1
不需要	62.9

表 6-37 idv.tw 使用者對相關訓練課程有需求者之期待內容

樣本數：1012

單位：%

項目別	百分比
DNS 與動態 DNS	81.0
網站架設介紹	63.3
線上交易類別與經營網路商店	61.3
網路資料庫行銷	60.2
網頁規劃與設計	55.8
免費網路空間使用介紹	44.4
網域名稱類型/類別與相關介紹	38.8
網域名稱申請方式	29.9
其它	1.4

註：此題為複選題

第三節、小結

整體來說，.idv.tw 使用者在網域名稱相關問題與資訊的處理上，委外代辦的情形非常少，負責對象絕大部分也是自己本身。由於對.idv.tw 使用者而言，他們是比較懂註冊網域名稱事物的人，在資源及經費相對有限的情形下，就較有可能從頭到尾打理相關的事務。

至於在建置網站的主因上，從分佈情形上基本可分成兩個趨勢：一類是工作上的需求，這一類需求多反映在「經營個人工作室」上；另一類則是個人的興趣，這一類則主要是展現在「交友/人際聯絡」與「建置討論區/論壇」上。在網站的內容上，多以「個人主題資料提供」與「討論區/留言版」這一類資訊提供的功能為主，相對於電子商務、線上問卷等功能來說，則比較單純。

而在各項有關網域名稱可能的服務上，除了「泛用型英文網域名稱」受訪對象的正面評價高於負面評價外，其它如「非.tw 網域名稱的註冊情形」、「數字網域名稱之使用意願」與「未來使用中文網域名稱之意願」，受訪對象的使用情形與嘗試意願都不高。在觀察其不願給予負面態度的原因後，可發現不外乎是，英文在網路世界中的優勢與輸入便利性。此外，若觀察 idv.tw 使用者在「非.tw 網域名稱的使用情形」，可發現現在有使用非.tw 網域名稱的受訪者中，有一部份是因為「價格」的因素；而現階段未用非.tw 網域名稱的受訪者，未來的使用意願也頗高。所以若是低價的誘因去除之後，顯然 idv.tw 使用者不論是就現在或是未來在使用「非.tw 網域名稱的使用情形」的比率，可能會來得更高。

在繳費方式上，.idv.tw 使用者主要仍是以「線上信用卡繳款」與「ATM 轉帳」來作為主要的方式，而且對於現行的繳費方式滿意程度很高。

在網域名稱的註冊流程方面，有 63.3%的.idv.tw 使用者對於現行的網域名稱註冊流程感到滿意，而不滿意比例僅有 4.8%。在客戶服務的滿意狀況，有 48.2%感到滿意、不滿意的則為 12.4%。最後，在整體的服務滿意度中，65.3%的.idv.tw 使用者

感到滿意，而不滿意的比例僅佔 3.9%。整體來說，在三項滿意度的測量指標上，.idv.tw 使用者均呈現著表示滿意度的比例高於不滿意的狀況，且不滿意的比例都很低，僅有在客戶服務的部分不滿意的比例大於 10.0%，其餘兩項指標的不滿意度更是低於 5.0%。在滿意度方面，於註冊流程與整體滿意度均超過 60.0%，而客戶服務的滿意度是相對較低的，其滿意度未達 50.0%，但是在客戶服務的部分表示不滿意的比例也是偏低的，僅有 12.4%。

整體來說，.idv.tw 使用者在使用網域名稱過程中都未遇到任何的問題的比率為 46.3%，所以大概有一半以上的人多少都曾經遇過問題。此外.idv.tw 使用者在未來可能會使用的服務與希望未來能提供服務上，表示「都沒有需要」的比率各只有 20.7%，所以有高達 80%的人多少都會希望能夠使用未來網域名稱註冊服務業者所提供的功能或服務。若再觀察需要教育訓練的比率，也有 37.1%。由上可知，.idv.tw 使用者其實相對會比較需要得到更多的技術支援。這樣的原因可能會與前文所提及的.idv.tw 使用者有關。因為他們是比較懂註冊網域名稱事物的人，可是卻在資源及經費相對有限的情形下，需要自己從頭到尾打理相關的事務，因此遭遇到問題的機會比較多，對於技術支援的需求也就相對較高。

第七章

差異分析

本章將針對四類不同的使用者進行一個整體的分析，目的在於瞭解各類使用者在網域名稱使用情形及滿意度上的差異；此外，亦會以各類型使用者的基本人口統計變項為基礎，觀察不同的人口統計變項在網域名稱使用情況及滿意度的差異。

第一節 全體使用者之差異分析

本節將針對四種類型的使用者—.com.tw、.org.tw、.net.tw 及.idv.tw 使用者，瞭解他們在「註冊網域名稱的途徑」、「其餘類型網域名稱接受狀況」、「繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」等五個部分是否因為不同類型之使用者而有差異，並對有差異之變項一一描述。

一、註冊網域的途徑

1、網域名稱註冊相關訊息的途徑

四類使用者在得知網域名稱註冊相關訊息的最主要途徑上有差異；從表 7-1 可以發現，77.3%的.idv.tw 使用者是以「網路訊息」為主，是四類使用者中比例最高的，其次是.net.tw 使用者，比率是 52.0%。另外，.org.tw 使用者的訊息主要途徑則是「自己平常所吸收的資訊」，有 37.1%的比率；而.com.tw 使用者則是所有使用者中依靠「網頁設計公司/ISP 業者告知」比例最高者，有 25.0%比率。

表 7-1 全體使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

N=3797	網路訊息	朋友告知	網頁設計公司 /ISP 業者告知	自己平常所 吸收資訊	其他	不知道/忘 記了/拒答
Total	44.6	9.2	21.0	20.0	0.3	4.8
.com.tw	38.3	9.4	25.0	22.3	0.3	4.7
.org.tw	25.1	10.8	13.8	37.1	1.2	12.0
.net.tw	52.0	10.0	10.0	26.0	0.0	2.0
.idv.tw	77.3	7.9	5.8	5.0	0.2	3.9

$\chi^2=435.7$ ，df=15，P<.01

2、申請網域名稱的方式

在申請網域名稱的方式上，四類使用者在網域的申請方式上有差異；.idv.tw 與.net.tw 使用者以「自行申請註冊」的比率最高，是四類使用者中的前兩名，比率分別為 90.5% 與 80.0%。另外，.com.tw 使用者則是所有使用者中委託「網頁設計公司/ISP 業者」註冊的比例最高的，為 30.6%；其次為.org.tw 使用者，有 29.9%。

表 7-2 全體使用者申請網域名稱的方式

N=3799	自行申請註冊	網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	其他	不知道/忘記了/拒答
	Total	70.9	26.6	0.1
.com.tw	66.8	30.6	0.1	2.5
.org.tw	62.9	29.9	0.0	7.2
.net.tw	80.0	12.0	0.0	8.0
.idv.tw	90.5	9.4	0.0	0.2

$\chi^2=177.7$ ，df=9，P<.01

二、其餘類型網域名稱接受狀況

1、非.tw 網域名稱之未來使用意願

四種類型的使用者在未來註冊.tw 以外網域名稱的意願上有差異。從表 7-3 得知，.idv.tw 使用者的意願最高，有 62.6%；至於.com.tw、.org.tw 與.net.tw 使用者的意願則偏低，其中又以.org.tw 使用者在沒有願意/不考慮的比率最高，為 70.6%。

表 7-3 全體使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願

N=2966	有意願/會考慮	沒有意願/不考慮	不知道/拒答
Total	32.2	61.3	6.5
.com.tw	25.3	66.6	8.1
.org.tw	23.5	70.6	5.9
.net.tw	22.2	61.1	16.7
.idv.tw	62.6	37.4	0.0

$\chi^2=306.4$ ，df=6，P<.01

2、未來使用中文網域名稱之意願及原因

四種類型的使用者在未來使用中文網域名稱的意願上有差異。從表 7-4 得知，.org.tw 使用者的意願最高，有 31.1% 的比率表示願意使用；而.id.tw 使用者則是所有使用者中最沒有意願使用中文網域名稱的，比率為 67.5%。其次為.com.tw 與.net.tw 使用者，其比率分別是 59.7% 與 58.0%。此外，.net.tw 使用者是四類使用者中「現在已經有註冊中文網域名稱」比例最高者，有 18.0%。

在未來願意使用中文網域名稱的原因上，四類使用者產生差異。從表 7-5 得知，.org.tw 使用者願意使用中文網域名稱的原因以「中文名稱更易記憶尋找」為主，有 67.3%；其次為.com.tw 使用者，有 52.3%。此外，.net.tw 使用者會願意使用的原因則是因為「在地化」與「順應潮流」，此二項是所有使用者中比例最高的，分別是 36.4% 與 27.3%。

在未來不願意使用中文網域名稱的原因上，四類使用者也產生差異。從表 7-6 得知，.net.tw 使用者不願意申請中文網域名稱的原因主要是認為「英文即可不需中文」，有 62.1%；而.idv.tw 使用者則主要是因為「英文是網路世界的主要語言」，比率有 36.8%。此外，.com.tw 使用者認為「中文名稱普及度不夠高」是令他們不願意申請的原因，並且是所有使用者中最高的，有 22.3% 的比率。

表 7-4 全體使用者未來使用中文網域之意願

N=3800	有/會考慮	沒有/不考慮	現在已經有註冊	
			中文網域名稱	不知道/拒答
Total	27.2	60.7	7.4	4.8
.com.tw	26.3	59.7	8.4	5.6
.org.tw	31.1	52.1	7.8	9.0
.net.tw	22.0	58.0	18.0	2.0
.idv.tw	30.4	67.5	2.1	0.0

$\chi^2=92.0$ ，df=9，P<.01

表 7-5 全體使用者中表示有使用中文網域意願者想使用的原因

N=1033	中文名稱更易記憶	保護自己的名稱商標	在地化	便於讓不懂英文者使用	順應潮流	其他	不知道/未回答
Total	51.5	7.1	22.8	13.8	2.4	1.7	0.6
.com.tw	52.3	3.6	23.0	15.2	2.9	2.1	0.8
.org.tw	67.3	0.0	13.5	19.2	0.0	0.0	0.0
.net.tw	18.2	0.0	36.4	18.2	27.3	0.0	0.0
.idv.tw	46.0	22.3	23.8	6.9	0.0	1.0	0.0

$\chi^2=140.9$ ，df=18，P<.01

表 7-6 全體使用者中表示無使用中文網域意願者不想使用的原因

N=2305	英文即可不需中文	英文是網路世界的語言	中文名稱普及度不高	中文名稱輸入不方便	名字會重覆出現	申請費用較高	需中文伺服器其他	不知道/未回答	
Total	38.1	22.8	20.7	13.1	0.1	0.1	0.1	1.7	3.2
.com.tw	41.6	19.6	22.3	10.7	0.2	0.2	0.2	1.6	3.6
.org.tw	49.4	19.5	13.8	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0	11.5
.net.tw	62.1	6.9	3.4	27.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
.idv.tw	20.9	36.8	16.8	22.9	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0

$\chi^2=199.7$ ，df=24，P<.01

3、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度及其原因

四種類型的使用者在未來使用「泛用型英文網域名稱」的意願上有差異。從表 7-7 得知，.idv.tw 使用者覺得「非常好」的比例最高，有 26.3%；而.net.tw 使用者覺得「還不錯」的比例則是最高的，比率為 38.0%，其次是.com.tw 使用者，為 37.7%。此外，覺得「沒意見」的以.org.tw 使用者的比例最高，有 38.1%。而在「不太好」方面，則是以.org.tw 使用者的比率最高，為 25.0%。

在未來願意使用泛用型英文網域名稱的原因上，四類使用者產生差異。從表 7-8 得知，.org.tw 使用者願意使用泛用型英文網域名稱的原因以「網域名稱短，容易記憶」為主，有 96.0%。此外，在四類使用者中，.net.tw 使用者願意使用的原因在於

認為「是一種新的嘗試」，是所有使用者中比例最高的，有 11.1%。

在未來不願意使用泛用型英文網域名稱的原因上，四類使用者也產生差異。從表 7-9 得知，.net.tw 使用者不願意申請泛用型英文網域名稱的原因主要是認為「擔心名稱混淆」，有 100.0%；而因為「習慣使用原來的名稱」而不願意使用的則以.com.tw 使用者的比例最高，有 32.6%。此外，有 24.2%的.idv.tw 使用者是因為「擔心不安全，遭人刻意入侵」，而這是所有使用者中最高的。

表 7-7 全體使用者對泛用型英文網域名稱的態度

N=3800	非常好	還不錯	沒意見	不太好	非常不好
Total	11.3	36.3	27.6	21.6	3.2
.com.tw	8.0	37.7	29.3	22.2	2.8
.org.tw	10.1	23.8	38.1	25.0	3.0
.net.tw	12.0	38.0	26.0	16.0	8.0
.idv.tw	26.3	33.4	17.7	18.2	4.4

$\chi^2=216.9$ ，df=12，P<.01

表 7-8 全體使用者對泛用型英文網域的態度持正面者覺得好的原因

N=1811	網域名稱短，容易記憶	是一種新的嘗試	在國際上都使用較廣的網域名稱	展現專業	確保公司品牌及商標	其他	不知道/拒答
Total	79.2	9.1	7.0	0.7	0.5	0.7	2.4
.com.tw	78.3	8.8	7.1	1.0	0.7	0.4	3.1
.org.tw	85.7	3.6	5.4	0.0	0.0	0.0	5.4
.net.tw	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
.idv.tw	80.3	11.1	7.1	0.0	0.0	1.5	0.0

$\chi^2=39.3$ ，df=21，P<.01

表 7-9 全體使用者對泛用型英文網域的態度持負面者覺得不好的原因

N=936	習慣使 用原來 的名稱	不需要再申 請新的網域 名稱	擔心名 稱混淆	擔心不安 全，遭人刻 意入侵	無法了解 公司或組 織型態	不具 國際觀	其他	不知道/ 拒答
Total	30.6	5.3	55.3	4.8	1.0	1.0	1.1	1.0
.com.tw	32.6	6.0	55.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2
.org.tw	25.5	4.3	70.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
.net.tw	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
.idv.tw	24.8	2.7	47.7	24.2	0.0	0.0	0.7	0.0

$\chi^2=164.8$ ，df=21，P<.01

三、繳費方式

1、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

四類使用者在年費的繳交方式上有顯著差異。**.com.tw** 使用者最常以劃撥匯款的方式繳交年費，有 35.9%；**.idv.tw** 使用者則是以使用信用卡線上繳款及 ATM 轉帳方式為最，亦是所有使用者中使用此二種繳款方式的最高比率，分別為 48.5% 與 31.5%。此外，**.org.tw** 使用者利用銀行櫃臺繳款的比率也是四類使用者中最高的，比率為 18.0%。

而在未來期望的繳款方式上，83.2% 的**.idv.tw** 使用者認為現在的繳款方式很好，其次是**.com.tw** 使用者，比率為 44.6%。此外，有 20.0% 的**.org.tw** 使用者期望未來能在便利商店繳款，是所有使用者中比率最高的；而**.idv.tw** 使用者則期望能用電話語音繳款，有 10.0%。

表 7-10 全體使用者目前的繳費方式

N=3797	劃撥匯款	ATM 轉帳	線上信用卡繳款	銀行櫃檯繳款	便利商店繳款	信用卡繳款	中華電信櫃檯繳款
Total	30.4	19.4	19.4	7.3	3.1	4.2	0.2
.com.tw	35.9	16.6	13.2	7.8	2.5	5.1	0.3
.org.tw	19.8	22.2	10.2	18.0	1.2	4.8	0.0
.net.tw	26.0	18.0	26.0	2.0	2.0	6.0	0.0
.idv.tw	9.2	31.5	48.5	3.0	6.5	0.0	0.0

(續上表)

	支票繳款	銀行自動扣繳	專員收款	其他	非本人/單位承辦	不清楚/不知道
Total	0.4	0.2	0.3	1.5	9.4	6.7
.com.tw	1.2	0.0	0.0	0.0	13.8	9.0
.org.tw	0.0	0.0	0.0	0.0	18.0	2.0
.net.tw	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.6
.idv.tw	0.4	0.2	0.2	1.3	8.1	5.7

$\chi^2=789.7$ ， $df=36$ ， $P<.01$

表 7-11 全體使用者未來期望的繳費方式

N=3795	電話語音繳款	支票繳款	便利商店繳款	信用卡繳款	線上繳款	專員收款	銀行自動扣繳	郵局繳款
Total	2.5	2.3	12.1	4.5	8.2	0.4	0.7	0.2
.com.tw	0.9	2.6	13.9	5.3	9.6	0.3	0.8	0.3
.org.tw	1.8	1.8	20.0	3.0	10.9	3.0	1.2	0.0
.net.tw	0.0	0.0	10.0	4.0	18.0	2.0	2.0	0.0
.idv.tw	10.0	1.1	2.3	1.4	0.8	0.0	0.0	0.0

(續上表)

	ATM 轉帳	中華電信代繳	含在電費帳單	劃撥匯款	目前繳款方式很好	其他	不知道/拒答
Total	0.4	0.2	0.2	0.3	50.7	0.8	16.6
.com.tw	0.4	0.2	0.2	0.3	44.6	0.9	19.8
.org.tw	0.0	0.0	0.0	1.8	32.1	0.0	24.2
.net.tw	4.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	20.0
.idv.tw	0.2	0.0	0.2	0.2	83.2	0.9	0.0

$\chi^2=721.3$ ， $df=42$ ， $P<.01$

四、對於目前網域註冊服務之看法

1、對目前網域名稱註冊流程之滿意度

四類使用者在網域名稱註冊流程之滿意度上有顯著差異。9.8%的.idv.tw 使用者覺得非常滿意；而有 70.4%的.com.tw 使用者覺得滿意，其次是.org.tw 使用者。此外，有 12.0%的.net.tw 使用者覺得不滿意，是所有使用者中比率最高的。

表 7-12 全體使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

N=3799	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	不知道/沒有註冊過
Total	3.9	67.1	8.9	8.9	0.6	10.6
.com.tw	2.7	70.4	4.0	10.0	0.4	12.5
.org.tw	1.2	64.5	4.8	7.8	1.8	19.9
.net.tw	6.0	60.0	6.0	12.0	2.0	14.0
.idv.tw	9.8	53.5	31.9	4.1	0.8	0.0

$\chi^2=693.2$ ，df=15，P<.01

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

四類使用者在客戶服務滿意度上有顯著差異。5.9%的.idv.tw 使用者覺得非常滿意；而有 57.2%的.com.tw 使用者覺得滿意，其次是.net.tw 使用者。而不滿意與非常不滿意上，.net.tw 使用者的比率都是所有使用者中最高的，分別是 12.0%與 4.0%。此外，不知道/沒有接觸過者則是以.org.tw 的比率最高，有 37.1%。

表 7-13 全體使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

N=3798	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	不知道/沒有接觸過
Total	2.7	53.4	10.3	10.5	1.8	21.3
.com.tw	2.2	57.2	5.0	10.5	2.0	23.2
.org.tw	0.0	47.9	3.0	10.8	1.2	37.1
.net.tw	2.0	48.0	6.0	12.0	4.0	28.0
.idv.tw	5.9	38.2	36.1	10.0	1.2	8.6

$\chi^2=662.7$ ，df=15，P<.01

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度

四類使用者在註冊整體服務滿意度上有顯著差異。6.5%的.idv.tw 使用者對於網域名稱的註冊相關服務表示非常滿意，而.net.tw 有 85.7%表示滿意，是所有使用者中比率最高的。而有 7.8%的.org.tw 使用者表示不滿意，其次是.com.tw 使用者，比率為 6.0%。

表 7-14 全體使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

N=3798	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	2.3	74.3	17.0	5.5	0.8
.com.tw	1.4	77.8	13.9	6.0	1.0
.org.tw	1.2	70.1	21.0	7.8	0.0
.net.tw	4.1	85.7	8.2	0.0	2.0
.idv.tw	6.5	58.9	30.7	3.5	0.5

$\chi^2=197.2$ ，df=12，P<.01

第二節 .com.tw 使用者之差異分析

本節將針對.com.tw 使用者，瞭解他們在「註冊網域名稱的動機與途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「價格與繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分是否因為不同員工人數規模、資本額與經營類別而有差異產生，並對有差異之變項一一描述。

一、不同員工人數之差異分析

在此先以不同員工人數規模檢視.com.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

.com.tw 使用者在得知網域名稱註冊相關訊息的最主要途徑上有差異；從表 7-15 可以發現，員工人數在 51-100 人的.com.tw 使用者有 44.4%是以網路訊息為主，而在 101 人以上的.com.tw 使用者則有 42.9%是靠自己平常所吸收的資訊；此外，11-20 人的.com.tw 使用者則是透過網頁設計公司/ISP 業者告知，比率為 28.8%。

表 7-15 .com.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

N=923	網路訊息	朋友告知	網頁設計公司	自己平常所	其他	不知道/忘
	/ISP 業者告知	吸收資訊				記了/拒答
Total	38.2	9.4	25.0	22.3	0.3	4.7
10 人以下	38.4	12.9	24.8	20.9	0.5	2.4
11-20 人	35.9	10.3	28.8	19.0	0.5	5.4
21-50 人	39.4	5.5	27.9	20.6	0.0	6.7
51-100 人	44.4	3.2	23.8	25.4	0.0	3.2
101 人以上	36.7	3.8	15.2	32.9	0.0	11.4
不知道/拒答	33.3	4.8	14.3	42.9	0.0	4.8

$\chi^2=46.1$ ，df=25，P<.01

2、與網域名稱相關投資之花費

不同員工人數規模之.com.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上有顯著差異。可以發現花費 100001-300000 元以 101 人以上之.com.tw 使用者的比率最高，有 16.5%。而投資花費介於 10001-50000 元之間者，則是以 21-50 人的.com.tw 使用者比率最高，有 27.9%；其次是 10 人以下，比率是 27.5%。

表 7-16 .com.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=923	1 萬元以下(含)	1-5 萬元	5-10 萬元	10-30 萬元	30-50 萬元	50-100 萬元(含)	1 百萬元以上	不知道/不清楚/忘記了	拒答
Total	16.5	24.8	12.5	8.7	3.3	2.5	3.7	27.3	0.9
10 人以下	21.7	27.5	12.2	7.3	2.7	2.7	1.0	24.3	0.7
11-20 人	17.4	22.8	13.0	8.2	3.3	1.6	4.3	29.3	0.0
21-50 人	9.1	27.9	12.7	10.3	3.0	1.8	3.0	31.5	0.6
51-100 人	15.9	19.0	15.9	7.9	3.2	1.6	12.7	20.6	3.2
101 人以上	5.1	16.5	12.7	16.5	7.6	5.1	10.1	26.6	0.0
不知道/拒答	9.5	14.3	0.0	0.0	0.0	4.8	4.8	57.1	9.5

$\chi^2=113.3$ ，df=40，P<.01

3、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

不同員工人數規模之.com.tw 使用者在管理的負責對象上有顯著差異。規模愈大的公司，其負責人員以公司內部專任系統工程人員的比率愈高，101 人以上之.com.tw 使用者的比率為 49.4%，是所有項目中最高的。此外，公司規模愈小的公司，其負責人員則多為公司/單位內部人員兼管，其中以 21-50 人之.com.tw 使用者的比例最高，有 45.5%。

表 7-17 .com.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

N=923	公司內部有 專任的系統 工程人員	委託外部 服務公司 代管	聘用兼職系 統工程人員 管理	由公司/單 位內部人員 兼管	其他	不知道/ 拒答
Total	35.4	19.9	2.7	40.5	0.2	1.2
10 人以下	31.9	21.2	3.4	41.8	0.5	1.2
11-20 人	33.2	23.9	3.3	38.6	0.0	1.1
21-50 人	35.2	16.4	2.4	45.5	0.0	0.6
51-100 人	49.2	12.7	0.0	36.5	0.0	1.6
101 人以上	49.4	15.2	0.0	35.4	0.0	0.0
不知道/拒答	33.3	28.6	4.8	23.8	0.0	9.5

$\chi^2=40.6$ ， $df=25$ ， $P<.05$

4、非.tw 網域名稱使用情形

不同員工人數規模之.com.tw 使用者在註冊其他網域名稱上有顯著差異。101 人以上之.com.tw 使用者在註冊其他國家網域名稱中的比率最高，有 11.4%。

表 7-18 .com.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形

N=923	.com	.net	.org	其他國家 網域名稱	.biz	.gov	.info	.de	沒有	不知道 /拒答
Total	15.6	1.4	0.3	3.3	0.1	0.2	0.4	0.1	77.9	0.7
10 人以下	12.9	1.5	0.0	2.2	0.0	0.2	0.7	0.0	81.8	0.7
11-20 人	15.8	1.1	0.5	2.7	0.0	0.0	0.0	0.5	78.8	0.5
21-50 人	12.1	2.4	1.2	3.6	0.6	0.6	0.6	0.0	78.2	0.6
51-100 人	22.2	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	74.6	1.6
101 人以上	29.1	1.3	0.0	11.4	0.0	0.0	0.0	0.0	58.2	0.0
不知道/拒答	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	76.2	0.0

$\chi^2=62.2$ ， $df=45$ ， $P<.05$

5、未來願意使用中文網域名稱之原因

不同員工人數規模之.com.tw 使用者在願意使用中文網域名稱上有顯著差異。

101 人以上之.com.tw 使用者願意使用的原因為「中文名稱更易記憶尋找」，比率為 64.0%。11-20 人之.com.tw 使用者則以「在地化」為最主要的因素，比率為 36.2%。

表 7-19 .com.tw 使用者中表示無使用中文網域意願者不想使用的原因

N=243	中文名稱 更易記憶 尋找	保護自 己的名 稱商標	在地化	便於讓不懂 英文者使用	順應潮流	其他	不知道/ 未回答
Total	52.3	3.7	23.0	15.2	2.9	2.1	0.8
10 人以下	52.1	2.5	21.8	17.6	2.5	2.5	0.8
11-20 人	48.9	4.3	36.2	10.6	0.0	0.0	0.0
21-50 人	59.5	5.4	16.2	8.1	8.1	2.7	0.0
51-100 人	33.3	0.0	25.0	33.3	8.3	0.0	0.0
101 人以上	64.0	8.0	12.0	12.0	0.0	4.0	0.0
不知道/拒答	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3

$\chi^2=66.1$ ，df=30，P<.01

6、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度

不同員工人數規模之.com.tw 使用者在對開放泛用型英文網域名稱的態度上有顯著差異。89.7%的 51-100 人之.com.tw 使用者認為網域名稱短、容易記憶，而有 17.6%的 100 人以上之.com.tw 使用者認為這是一種新的嘗試。

表 7-20 .com.tw 使用者對泛用型英文網域的態度持正面者覺得好的原因

N=422	網域名稱是一種新 短，容易 記憶	的嘗試	在國際上都 有使用這樣 的網域名稱	使用 較廣	展現 專業	確保公 司品牌 及商標	其他	不知道/ 拒答
Total	78.2	8.8	7.1	0.9	0.7	0.7	0.5	3.1
10 人以下	82.6	7.7	3.6	1.5	0.5	1.0	0.5	2.6
11-20 人	68.4	15.2	10.1	0.0	1.3	1.3	1.3	2.5
21-50 人	75.9	2.5	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0	7.6
51-100 人	89.7	3.4	3.4	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0
101 人以上	76.5	17.6	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不知道/拒答	50.0	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0

$\chi^2=59.3$ ，df=35，P<.01

二、不同資本額之差異分析

在此以不同資本額檢視.com.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、與網域名稱相關投資之花費

不同資本額之.com.tw 使用者在網域名稱相關投資花費上有顯著差異。可以發現 10.9%的資本額介於 5000 萬-1 億之.com.tw 使用者在網域名稱的投資花費在 1000001 元以上，另外，22.2%的 3001-5000 萬之.com.tw 使用者則介於 100001-300000 元之間。

表 7-21 .com.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=923	1 萬元以下(含)	1-5 萬元	5-10 萬元	10-30 萬元	30-50 萬元	50-100 萬元(含)	1 百萬元以上	不知道/不清楚/忘記了	拒答
Total	16.5	24.8	12.5	8.7	3.3	2.5	3.7	27.3	0.9
1000 萬以下	20.7	28.8	12.9	8.5	3.2	2.3	2.5	20.5	0.5
1001-3000 萬	9.8	25.2	18.9	11.9	2.8	2.1	6.3	22.4	0.7
3001-5000 萬	16.7	33.3	5.6	22.2	5.6	2.8	2.8	11.1	0.0
5000 萬-1 億	10.9	23.9	13.0	10.9	6.5	4.3	10.9	15.2	4.3
超過一億~十億以下	10.9	26.1	15.2	8.7	6.5	8.7	6.5	17.4	0.0
超過十億	20.0	20.0	20.0	10.0	20.0	0.0	0.0	10.0	0.0
不知道/拒答	14.4	14.9	7.2	3.8	1.0	1.4	2.4	53.4	1.4

$\chi^2=165.7$ ， $df=48$ ， $P<.01$

2、未來使用中文網域名稱之意願

不同資本額之.com.tw 使用者在未來願意使用中文網域名稱上有顯著差異。可以發現多數.com.tw 使用者的意願並不高，其中以資本額介於之 5000 萬-1 億之.com.tw 使用者的比率最高，67.4%表示不願意使用。

表 7-22 .com.tw 使用者未來使用中文網域之意願

N=923	有/會考慮 沒有/不考慮		現在已經有註冊 中文網域名稱 不知道/拒答	
	Total	26.3	59.7	8.3
1000 萬以下	30.2	55.8	9.2	4.8
1001-3000 萬	26.6	59.4	10.5	3.5
3001-5000 萬	27.8	66.7	5.6	0.0
5000 萬-1 億	19.6	67.4	8.7	4.3
超過一億~十億以下	23.9	65.2	10.9	0.0
超過十億	30.0	60.0	0.0	10.0
不知道/拒答	19.7	63.9	5.3	11.1

$\chi^2=32.3$ ， $df=18$ ， $P<.05$

3、合理的網域名稱年費

不同資本額之.com.tw 使用者在合理的網域名稱年費上有顯著差異。52.2% 的資本額介於 1 億-10 億的.com.tw 使用者認為應該在 700 元以下，而有 36.1%的資本額介於3001-5000萬的.com.tw 使用者則表示合理的年費應該在801-900 元之間。

表 7-23 .com.tw 使用者對合理網域名稱年費的價格認知

N=923	700 元	701-	801-	901-	1001 元	不知道 /拒答
	以下	800 元	900 元	1000 元	以上	
Total	42.7	5.9	30.9	6.7	1.5	12.4
1000 萬以下	44.7	6.0	31.6	5.8	1.4	10.6
1001-3000 萬	46.2	3.5	30.8	10.5	1.4	7.7
3001-5000 萬	30.6	13.9	36.1	11.1	0.0	8.3
5000 萬-1 億	41.3	13.0	26.1	4.3	0.0	15.2
超過一億~十億 以下	52.2	6.5	21.7	10.9	4.3	4.3
超過十億	40.0	10.0	20.0	20.0	0.0	10.0
不知道/拒答	36.5	3.8	32.2	4.3	1.9	21.2

$\chi^2=53.1$ ， $df=30$ ， $P<.01$

4、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

不同資本額之.com.tw 使用者在繳費方式上有顯著差異。52.2%的資本額介於5000萬-1億之間的.com.tw 使用者是採用劃撥匯款的方式。

而在未來期望的繳款方式上，不同資本額之.com.tw 使用者也有顯著差異。絕大部分的受訪者認為現在的繳款方式很好，其中以資本額超過10億的.com.tw 使用者的比率最高，有50.0%。

表 7-24 .com.tw 使用者目前的繳費方式

N=923	劃撥匯款	ATM轉帳	線上信用卡繳款	銀行櫃檯繳款	便利商店繳款	信用卡繳款	中華電信櫃檯繳款
Total	35.9	16.6	13.2	7.8	2.5	5.1	0.3
1000萬以下	31.8	20.5	15.9	6.7	3.0	6.5	0.5
1001-3000萬	46.2	11.2	12.6	10.5	2.1	7.0	0.0
3001-5000萬	44.4	19.4	5.6	11.1	2.8	2.8	0.0
5000萬-1億	52.2	6.5	15.2	2.2	2.2	2.2	0.0
超過一億~十億以下	45.7	15.2	8.7	6.5	0.0	6.5	2.2
超過十億	30.0	20.0	20.0	10.0	0.0	10.0	0.0
不知道/拒答	30.3	13.9	9.6	9.1	2.4	1.4	0.0

續上表	支票繳款	銀行自動扣繳	專員收款	其他	非本人/單位承辦	不清楚/不知道
Total	0.4	0.2	0.3	1.5	9.4	6.7
1000萬以下	0.5	0.2	0.5	1.2	8.1	4.8
1001-3000萬	0.0	0.0	0.7	0.7	5.6	3.5
3001-5000萬	0.0	0.0	0.0	2.8	8.3	2.8
5000萬-1億	2.2	0.0	0.0	2.2	8.7	6.5
超過一億~十億以下	0.0	2.2	0.0	2.2	8.7	2.2
超過十億	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0
不知道/拒答	0.5	0.0	0.0	2.4	15.4	14.9

$\chi^2=112.0$, $df=72$, $P<.01$

表 7-25 .com.tw 使用者未來期望的繳費方式

N=923	電話語音繳款	支票繳款	便利商店繳款	信用卡繳款	線上繳款	專員收款	銀行自動扣繳	郵局繳款	ATM轉帳
Total	0.9	2.6	13.9	5.3	9.5	0.3	0.8	0.3	0.4
1000 萬以下	1.2	2.8	15.2	6.0	7.8	0.0	0.9	0.2	0.7
1001-3000 萬	0.7	4.2	15.4	6.3	9.1	0.0	0.0	0.7	0.7
3001-5000 萬	0.0	2.8	8.3	8.3	30.6	0.0	0.0	0.0	0.0
5000 萬-1 億	2.2	0.0	17.4	6.5	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0
超過一億~十億以下	0.0	2.2	19.6	4.3	10.9	0.0	0.0	0.0	0.0
超過十億	0.0	10.0	10.0	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0
不知道/拒答	0.5	1.4	9.1	2.9	9.6	1.4	1.0	0.5	0.0

續上表	中華電信代繳	含在電費帳單	劃撥匯款	目前繳款方式很好	其他	不知道/拒答
Total	0.2	0.2	0.3	44.5	0.9	19.8
1000 萬以下	0.5	0.5	0.2	46.1	0.9	17.1
1001-3000 萬	0.0	0.0	0.0	49.7	1.4	11.9
3001-5000 萬	0.0	0.0	0.0	36.1	0.0	13.9
5000 萬-1 億	0.0	0.0	0.0	45.7	0.0	19.6
超過一億~十億以下	0.0	0.0	4.3	43.5	0.0	15.2
超過十億	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	10.0
不知道/拒答	0.0	0.0	0.0	38.9	1.0	33.7

$\chi^2=126.8$ ， $df=84$ ， $P<.01$

三、不同經營類別之差異分析

在此以不同經營類別檢視.com.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。因為經營類別之項目包含太廣，因此將所有的經營類別區分、歸併為以下項目，如下表：

表 7-26 經營類別歸併前後對照表

單位：百分比

歸併後		歸併前	
商業/貿易	18.8	商業/貿易	18.8
傳統製造業	18.7	傳統製造業	15.8
		建築營造業	2.2
		機械工程	0.7
廣告行銷/出版/媒體	11.6	廣告/行銷/公關	4.3
		文化/教育/出版	3.5
		平面/電子媒體	3.7
電子/通訊	22.4	網路相關產業	11.1
		IT 產業	5.7
		通訊產業	2.7
		電子製造業	1.6
		電腦軟硬體等相關資訊產業	1.3
金融/通路/服務業	13.5	金融/保險	2.1
		餐飲/旅遊/娛樂服務業	4.9
		百貨/零售/通路業	5.2
		仲介/租賃/代辦服務業	1
		清潔維修服務業	0.2
民間組織/社會團體	8.6	民間組織/社會團體	8.6
醫療/生化產業	3.3	醫療/生化產業	3.3
其他職業	2.5	農/漁/畜牧業	0.2
		能源產業	0.5
		水力工程	0.2
		消防器材	0.1
		印刷業	0.3
		交通運輸業	0.6
		會計師	0.1
		室內設計師	0.3
		其他	0.4
不知道/拒答	0.9	不知道/拒答	0.7

註：在此僅針對有回答職業類別之受訪者進行差異分析檢定，因此「不知道/拒答」者不在此列。

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

在網域相關訊息的途徑上，不同經營類別之.com.tw 使用者有顯著差異產生。66.7%的民間組織/社會團體依賴網路訊息；而有 18.2%醫療/生化產業的網路註冊訊息來源是由朋友告知，

表 7-27 .com.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

N=916	網路訊息	朋友告知	網頁設計公司 /ISP 業者告知	自己平常所 吸收資訊	其他	不知道/忘 記了/拒答
Total	38.2	9.5	25.2	22.1	0.3	4.7
商業/貿易	33.9	12.4	26.9	19.9	0.5	6.5
傳統製造業	31.8	6.2	31.3	23.1	0.5	7.2
廣告行銷/出版/ 媒體	38.1	11.0	23.7	22.0	0.0	5.1
電子/通訊	47.2	5.6	15.0	29.4	0.0	2.8
金融/通路/服務 業	34.6	13.2	31.6	16.9	0.7	2.9
民間組織/社會 團體	66.7	0.0	22.2	11.1	0.0	0.0
醫療/生化產業	51.5	18.2	18.2	9.1	0.0	3.0
其他職業	36.0	12.0	36.0	16.0	0.0	0.0

$\chi^2=62.3$ ， $df=35$ ， $P<.01$

2、申請網域名稱的方式

不同經營類別之.com.tw 使用者在申請網域名稱的方式有顯著差異。79.0%的電子/通訊是自行申請註冊網域名稱，其次是廣告/行銷/出版/媒體，比率是 68.6%。此外，在由網頁設計公司 ISP 業者代為註冊的方式上，以其他職業的比例最高，有 40%，內含類別如表 7-26 所示；其次是金融業/通路/服務業與傳統製造業，比率分別為 37.5%與 37.4%。

表 7-28 .com.tw 使用者申請網域名稱的方式

N=916	自行申請註冊	網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	其他	不知道/忘記了/拒答
Total	66.6	30.8	0.1	2.5
商業/貿易	64.0	34.4	0.0	1.6
傳統製造業	60.0	37.4	0.0	2.6
廣告行銷/出版/媒體	68.6	28.8	0.0	2.5
電子/通訊	79.0	18.7	0.5	1.9
金融/通路/服務業	58.1	37.5	0.0	4.4
民間組織/社會團體	88.9	11.1	0.0	0.0
醫療/生化產業	69.7	27.3	0.0	3.0
其他職業	56.0	40.0	0.0	4.0

$\chi^2=33.6$ ， $df=21$ ， $P<.05$

4、與網域名稱相關投資之花費

不同經營類別之.com.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上有顯著差異。從表 7-29 可以發現花費在 1 萬元以下者，以傳統製造業的比例最高，比率是 20.5%。而在 1 萬-5 萬之間，以其他職業的比率最高，有 32.0%，內含類別如表 7-26 所示；其次是傳統製造業與金融通路/服務業，比率分別是 29.7%與 28.7%。此另外，花費在 10 萬-30 萬元之間者，則是以電子/通訊的比率最高，有 12.6%。

表 7-29 .com.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=916	1 萬元以下 (含)	1-5 萬元	5-10 萬元	10-30 萬元	30-50 萬元	50-100 萬元 (含)	1 百萬元以上	不知道 / 不清楚/忘記了	拒答
Total	16.4	24.9	12.6	8.7	3.3	2.5	3.7	27.2	0.8
商業/貿易	16.7	23.7	16.1	6.5	4.8	1.1	2.2	29.0	0.0
傳統製造業	20.5	29.7	8.2	7.7	0.5	1.0	2.6	28.2	1.5
廣告行銷/出版/媒體	17.8	20.3	9.3	8.5	4.2	1.7	2.5	34.7	0.8

電子/通訊	13.1	24.3	13.1	12.6	3.7	4.2	7.9	21.0	0.0
金融/通路/服務業	14.7	28.7	14.7	6.6	3.7	4.4	2.9	23.5	0.7
民間組織/社會團體	11.1	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	55.6	0.0
醫療/生化產業	18.2	6.1	12.1	12.1	6.1	0.0	3.0	36.4	6.1
其他職業	12.0	32.0	20.0	8.0	0.0	8.0	0.0	20.0	0.0

$\chi^2=89.9$ ， $df=56$ ， $P<.01$

5、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

不同經營類別之.com.tw 使用者在網域名稱設定及續用管理相關之負責對象上有顯著差異。58.4%電子/通訊.com.tw 使用者是由公司內部專任的系統工程人員負責；另外，由公司/單位內部人員兼管則是以民間組織/社會團體的比率最高，有66.7%。

而在為新產品/新服務申請網域名稱意願上，不同經營類別之.com.tw 使用者也有顯著差異。37.9%的電子通訊業者會為新產品/新服務註冊新的網域名稱，其次是民間組織/社會團體，有33.3%。此外，在不願意註冊方面，12.5%金融/通路/服務業甚至不會為了新產品/新服務設計新的網頁。

表 7-30 .com.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

N=916	公司內部有	委託外部	聘用兼職系	由公司/單位內	其他	不知道/
	專任的系統 工程人員	服務公司 代管	統工程人員 管理	部人員兼管		拒答
Total	35.3	19.9	2.7	40.7	0.2	1.2
商業/貿易	26.3	24.7	4.3	44.1	0.0	0.5
傳統製造業	24.1	24.1	2.6	48.7	0.0	0.5
廣告行銷/出版/媒體	27.1	21.2	5.1	44.1	1.7	0.8
電子/通訊	58.4	8.4	0.9	30.8	0.0	1.4
金融/通路/服務業	33.1	25.7	1.5	36.8	0.0	2.9
民間組織/社會團體	22.2	0.0	11.1	66.7	0.0	0.0
醫療/生化產業	39.4	12.1	3.0	42.4	0.0	3.0
其他	40.0	28.0	0.0	32.0	0.0	0.0

$\chi^2=112.8$ ， $df=35$ ， $P<.01$

表 7-31 .com.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願

N=916	會		不知道/	
	不會，掛在原 有網域名稱之 下就可以了	不會，並不會為 了新產品或活動 而設計新的網頁	拒答	
Total	25.4	63.5	8.2	2.8
商業/貿易	20.4	66.7	11.3	1.6
傳統製造業	16.9	75.4	6.2	1.5
廣告行銷/出版/媒體	30.5	54.2	9.3	5.9
電子/通訊	37.9	55.6	5.1	1.4
金融/通路/服務業	23.5	61.0	12.5	2.9
民間組織/社會團體	33.3	66.7	0.0	0.0
醫療/生化產業	24.2	63.6	6.1	6.1
其他職業	8.0	72.0	4.0	16.0

$\chi^2=68.5$ ， $df=21$ ， $P<.01$

6、非.tw 網域名稱使用狀況及其原因與未來使用意願

不同經營類別之.com.tw 使用者在是否註冊.tw 以外網域名稱上並沒有顯著差異；

但在有註冊的.com.tw 使用者中，其註冊之原因則因為不同經營類別而有顯著差異產生。47.4%的金融/通路/服務業是因為在海外有相關業務而申請，而電子/通訊業者則是因為業務需要，比率為 42.5%。此外，民間組織/社會團體則是認為註冊非.tw 網域名稱會比較有國際觀，比率為 100.0%。

不同類別之經營類別之.com.tw 使用者在未來是否考慮申請非.tw 的網域名稱上有顯著差異。44.4%醫療/生化產業會考慮申請非.tw 的網域名稱，其次是電子/通訊，比率是 32.9%。而在沒有意願不考慮方面，以其他職業的比例最高，有 71.4%；其次為傳統製造業，比率為 69.9%。

表 7-32 .com.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因

N=196	價格因素	在海外地區也有相關業務	網站經營重心轉移至其他地區	較具國際觀	套裝方案吸引人	業務需要	使用方便	其他	不知道/拒答
Total	2.6	33.2	4.6	21.9	1.0	33.7	0.5	1.0	1.5
商業/貿易	3.0	39.4	3.0	18.2	0.0	36.4	0.0	0.0	0.0
傳統製造業	0.0	45.2	0.0	22.6	6.5	22.6	0.0	3.2	0.0
廣告行銷/出版/媒體	3.3	40.0	0.0	20.0	0.0	26.7	0.0	3.3	6.7
電子/通訊	2.7	17.8	9.6	27.4	0.0	42.5	0.0	0.0	0.0
金融/通路/服務業	5.3	47.4	5.3	15.8	0.0	21.1	0.0	0.0	5.3
民間組織/社會團體	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
醫療/生化產業	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0
其他	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0

$\chi^2=102.6$ ， $df=56$ ， $P<.01$

表 7-33 .com.tw 使用者未使用非.tw 網域名稱之未來使用意願

N=714	有意願/會考慮	沒有有意願/不考慮	不知道/拒答
Total	25.4	66.5	8.1
商業/貿易	22.9	73.2	3.9
傳統製造業	22.7	69.9	7.4
廣告行銷/出版/媒體	26.4	58.6	14.9
電子/通訊	32.9	62.9	4.3
金融/通路/服務業	20.0	66.1	13.9
民間組織/社會團體	25.0	50.0	25.0
醫療/生化產業	44.4	55.6	0.0
其他職業	14.3	71.4	14.3

$\chi^2=35.2$ ， $df=14$ ， $P<.01$

7、未來使用中文網域名稱之意願及原因

不同經營類別之.com.tw 使用者在未來申請中文網域名稱的意願上沒有顯著差異。但在有意願及沒有意願申請的原因上，則有顯著差異。在有意願方面，所有的民間組織/社會團體是因為中文名稱更易記憶尋找，其次是金融/通路/服務業，比率為 65.9%。此外，也有 30.0%的醫療/生化產業是因為在地化的因素而申請中文網域名稱。

而在沒有意願申請中文網域名稱方面，醫療/生化產業與其他職業都認為英文即可不需要中文，比率皆為 50.0%。此外，廣告行銷/出版/媒體認為是英文是網路世界的主要語言，有 24.3%的比率；而民間組織/社會團體則是以中文網域名稱普及度不夠高而沒有意願申請中文網域名稱，比率是 60.0%。

表 7-34 .com.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因

N=242	中文名稱更易記憶尋找	保護自己的名稱商標	在地化	便於讓不懂英文者使用	順應潮流	其他	不知道/未回答
Total	52.5	3.7	23.1	15.3	2.9	2.1	0.4
商業/貿易	40.8	2.0	28.6	22.4	4.1	2.0	0.0
傳統製造業	50.0	10.4	27.1	10.4	2.1	0.0	0.0
廣告行銷/出版/媒體	50.0	3.8	19.2	23.1	3.8	0.0	0.0
電子/通訊	59.6	1.8	26.3	5.3	5.3	1.8	0.0
金融/通路/服務業	65.9	0.0	9.8	17.1	0.0	7.3	0.0
民間組織/社會團體	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
醫療/生化產業	40.0	0.0	30.0	20.0	0.0	0.0	10.0
其他職業	40.0	10.0	20.0	30.0	0.0	0.0	0.0

$\chi^2=62.1$ ，df=42，P<.05

表 7-35 .com.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的理由

N=546	英文即可不需中文	英文是網路世界的語言	中文網域名稱普及度不夠高	中文網域名稱輸入不方便	名字會重覆出現	申請費用較高	需中文伺服器	其他	不知道/未回答
Total	41.6	19.6	22.5	10.6	0.2	0.2	0.2	1.6	3.5
商業/貿易	45.6	22.8	22.8	5.3	0.0	0.0	0.0	0.9	2.6
傳統製造業	41.4	20.7	21.6	10.3	0.0	0.0	0.0	2.6	3.4
廣告行銷/出版/媒體	47.1	24.3	11.4	12.9	0.0	0.0	0.0	2.9	1.4
電子/通訊	35.7	20.0	23.6	14.3	0.0	0.0	0.7	0.7	5.0
金融/通路/服務業	39.4	8.5	32.4	12.7	0.0	1.4	0.0	2.8	2.8
民間組織/社會團體	20.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
醫療/生化產業	50.0	22.2	5.6	5.6	5.6	0.0	0.0	0.0	11.1
其他職業	50.0	8.3	33.3	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

$\chi^2=77.8$ ， $df=56$ ， $P<.05$

8、對開放「泛用型英文網域」的態度及其原因

不同經營類別之.com.tw 使用者在對泛用型英文網域開放的態度上有顯著差異。22.2%的民間組織/社會團體抱持非常好的態度，但是亦有 44.4%認為不太好；此外，也有 48.5%的醫療/生化產業有認為還不錯其次是傳統製造業，有 40.0%的比率。

表 7-36 .com.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

N=916	非常好	還不錯	沒意見	不太好	非常不好
Total	8.1	37.9	28.9	22.3	2.8
商業/貿易	10.8	33.3	31.2	21.5	3.2
傳統製造業	4.6	40.0	33.3	21.5	0.5

廣告行銷/出版/媒體	13.6	37.3	24.6	22.9	1.7
電子/通訊	7.5	39.3	21.0	25.7	6.5
金融/通路/服務業	5.9	39.0	35.3	17.6	2.2
民間組織/社會團體	22.2	11.1	22.2	44.4	0.0
醫療/生化產業	3.0	48.5	27.3	21.2	0.0
其他職業	8.0	36.0	36.0	20.0	0.0

$\chi^2=48.2$ ， $df=28$ ， $P<.01$

9、對目前網域名稱註冊流程之滿意度與不滿意原因

不同經營類別的.com.tw 使用者對於目前註冊流程之滿意度上有顯著差異。4.7%的電子/通訊業者對目前的註冊流程感到非常滿意，亦有 74.8%認為滿意。而在不滿意方面，13.1%的電子/通訊業者感到不滿意，其次是廣告行銷/出版/媒體，比率為 12.7%。

表 7-37 .com.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

N=916	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	不知道/沒有註冊過
Total	2.7	70.4	4.0	10.0	0.4	12.3
商業/貿易	2.2	72.0	4.3	7.5	0.5	13.4
傳統製造業	1.0	68.2	4.6	9.7	0.0	16.4
廣告行銷/出版/媒體	1.7	68.6	2.5	12.7	0.8	13.6
電子/通訊	4.7	74.8	1.9	13.1	0.5	5.1
金融/通路/服務業	2.9	65.4	9.6	9.6	0.0	12.5
民間組織/社會團體	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3
醫療/生化產業	0.0	78.8	0.0	3.0	0.0	18.2
其他職業	12.0	64.0	0.0	8.0	4.0	12.0

$\chi^2=65.0$ ， $df=35$ ， $P<.01$

10、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

不同經營類別之.com.tw 使用者對於網域名稱服務業者所提供的客戶服務滿意度上有顯著差異。12.0%的其他職業對目前的客戶服務感到非常滿意，而有 62.6%的電子/通訊業者則是感到滿意，其次是傳統製造業，比率為 61.0%。另外，有 13.1 的

電子/通訊業者對目前的客戶服務不滿意，其次是商業/貿易，比率是 12.4%。

表 7-38 .com.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

N=916	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	不知道/沒有接觸過
Total	2.2	57.1	4.9	10.6	2.0	23.3
商業/貿易	1.6	52.2	4.3	12.4	4.3	25.3
傳統製造業	2.6	61.0	2.6	10.8	0.5	22.6
廣告行銷/出版/媒體	1.7	56.8	4.2	7.6	3.4	26.3
電子/通訊	1.9	62.6	5.6	13.1	0.9	15.9
金融/通路/服務業	2.2	55.1	8.1	9.6	2.2	22.8
民間組織/社會團體	0.0	22.2	11.1	11.1	0.0	55.6
醫療/生化產業	0.0	48.5	6.1	6.1	0.0	39.4
其他職業	12.0	52.0	4.0	0.0	0.0	32.0

$\chi^2=55.5$ ，df=35，P<.05

第三節 .org.tw 使用者之差異分析

本節將針對.org.tw 使用者，瞭解他們在「註冊網域名稱的動機與途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「價格與繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分是否因為不同員工人數規模、資本額與經營類別而有差異產生，並對有差異之變項一一描述。

一、不同員工人數之差異分析

在此以不同員工人數規模檢視.org.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、與網域名稱相關投資之花費

不同員工人數規模之.org.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上有顯著差異。可以發現員工人數在 10 人以下的.org.tw 使用者有 16.9% 花費在 1 萬元以下，而花費在 1-5 萬元、5-10 萬元及 10-30 萬元者，都是以員工人數在 11-20 人的.org.tw 使用者為最高比率，有 14.3%。此外，有 33.3% 的員工人數在 21-50 人之.org.tw 使用者花費在 50-100 萬元之間。

表 7-39.org.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=100	1 萬元以下(含)	1-5 萬元	5-10 萬元	10-30 萬元	30-50 萬元	50-100 萬元(含)	1 百萬元以上	不知道/不清楚/忘記了
Total	13.0	12.0	12.0	11.0	2.0	3.0	3.0	44.0
10 人以下	16.9	13.8	13.8	10.8	3.1	1.5	1.5	38.5
11-20 人	14.3	14.3	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	42.9
21-50 人	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	33.3	0.0	50.0
51-100 人	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0
101 人以上	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0	10.0	70.0
不知道/拒答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

$\chi^2=67.3$ ， $df=35$ ， $P<.01$

2、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

不同員工人數規模之.org.tw 使用者在管理的負責對象上有顯著差異。可以發現規模愈大的公司，其負責人員以公司內部專任系統工程人員的比率愈高，101 人以上之.org.tw 使用者的比率為 70.0%。此外，公司規模愈小的公司，其負責人員則多為公司/單位內部人員兼管，其中以 21-50 人之.com.tw 使用者的比例最高，有 50.0%。

而在為新產品/新服務申請網域名稱意願上，不同員工人數規模之.org.tw 使用者也有顯著差異。66.7%的員工人數在 21-50 人之間的.org.tw 使用者會為新產品/新服務註冊新的網域名稱。此外，在不願意註冊方面，78.6%的員工人數在 11-20 人之.org.tw 使用者並不會為了新產品/新服務註冊新的網域名稱，而認為掛在原有網域名稱之下即可。

表 7-40 .org.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

N=100	公司內部有專任 的系統工程人員	委託外部服 務公司代管	聘用兼職系統 工程人員管理	由公司/單位內 部人員兼管	其他
Total	25.0	27.0	8.0	39.0	1.0
10 人以下	9.2	32.3	10.8	46.2	1.5
11-20 人	35.7	21.4	0.0	42.9	0.0
21-50 人	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
51-100 人	75.0	40.0	25.0	0.0	0.0
101 人以上	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0
不知道/拒答	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

$\chi^2=38.8$ ，df=20，P<.01

表 7-41 .org.tw 使用者為新產品/新服務申請新網域名稱之意願

N=100	會		不會, 掛在原有不會, 並不會為了 不知道/拒答 網域名稱之下 新產品或活動而設 就可以了 計新的網頁	
	Total	24.0	71.0	2.0
10 人以下	21.5	73.8	0.0	4.6
11-20 人	21.4	78.6	0.0	0.0
21-50 人	66.7	16.7	16.7	0.0
51-100 人	0.0	75.0	25.0	0.0
101 人以上	30.0	70.0	0.0	0.0
不知道/拒答	0.0	100.0	0.0	0.0

$\chi^2=29.4$, $df=15$, $P<.05$

3、非.tw 網域名稱使用狀況

不同員工人數規模之.org.tw 使用者在註冊其他網域名稱上有顯著差異。101 人以上之.org.tw 使用者註冊.com 的比率最高, 有 30.0%。此外, 有 78.6%的員工人數在 11-20 人的.org.tw 使用者並沒有註冊其他網域名稱。

表 7-42 .org.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形

N=100	.com	.org	其他國家網域名稱	.info	沒有
Total	6.0	19.0	3.0	1.0	71.0
10 人以下	3.1	20.0	0.0	0.0	76.9
11-20 人	0.0	21.4	0.0	0.0	78.6
21-50 人	16.7	16.7	0.0	0.0	66.7
51-100 人	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0
101 人以上	30.0	20.0	20.0	0.0	30.0
不知道/拒答	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

$\chi^2=59.7$, $df=20$, $P<.01$

4、未來願意使用中文網域名稱之原因

不同員工人數規模之.org.tw使用者在是否願意使用中文網域名稱上沒有顯著差異；但在有意願申請及沒有意願申請中文網域的原因上有顯著差異。在有意願方面，10人以下之.org.tw使用者願意使用的原因為「中文名稱更易記憶尋找」，比率為88.9%。11-20人之.org.tw使用者則以「在地化」及「便於讓不懂英文者使用」為最主要的因素，比率皆為37.5%。

在沒有意願申請中文網域方面，10人以下之.org.tw使用者沒有意願使用的原因是認為「英文即可不需中文」，比率為61.8%。而員工人數在101人以上之.org.tw使用者則是因為英文是網路世界的主要語言，比率是75.0%。

表 7-43 .org.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因

N=31	中文網域名稱更易記憶尋找	在地化	便於讓不懂英文者使用
Total	67.7	12.9	19.4
10人以下	88.9	0.0	11.1
11-20人	25.0	37.5	37.5
21-50人	50.0	0.0	50.0
101人以上	66.7	33.3	0.0

$\chi^2=14.3$ ，df=6，P<.05

表 7-44 .org.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因

N=52	英文即可 不需中文	英文是網路世 界的主要語言	中文網域名稱 普及度不夠高	中文網域名稱輸 入比較不方便	不知道/ 未回答
Total	50.0	19.2	13.5	5.8	11.5
10人以下	61.8	14.7	11.8	2.9	8.8
11-20人	40.0	0.0	20.0	20.0	20.0
21-50人	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0
51-100人	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
101人以上	0.0	75.0	0.0	0.0	25.0
不知道/拒答	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

$\chi^2=34.5$ ，df=20，P<.05

5、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿原因

不同員工人數之.org.tw 使用者在網域名稱註冊服務的整體滿意度上有顯著差異。25.0%的員工人數在 51-100 人之.org.tw 使用者對目前網域名稱註冊服務感到非常滿意；而有 83.3%的員工人數在 21-50 人之.org.tw 使用者則是感到滿意。此外，有 16.7%的員工人數在 21-50 人之.org.tw.org.tw 使用者對目前的網域名稱註冊服務不滿意。

表 7-45 .org.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

N=100	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意
Total	1.0	70.0	21.0	8.0
10 人以下	0.0	69.2	24.6	6.2
11-20 人	0.0	71.4	14.3	14.3
21-50 人	0.0	83.3	0.0	16.7
51-100 人	25.0	75.0	0.0	0.0
101 人以上	0.0	70.0	20.0	10.0
不知道/拒答	0.0	0.0	100.0	0.0

$\chi^2=32.6$ ， $df=15$ ， $P<.01$

二、不同資本額之差異分析

在此以不同資本額檢視.org.tw 使用者是否會在上述六個向度上有顯著差異。

1、與網域名稱相關投資之花費

不同資本額之.org.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上有顯著差異。可以發現網域相關投資在 1 萬元以下者，以資本額在 1000 萬以下的比例最高，比率是 37.5%。而在 1 萬-5 萬之間，則以資本額介於一億到十億之間的比率最高，有 20.0%。另外，花費在 50 萬-100 萬元之間者，則是以資本額介於 3001-5000 萬的.org.tw 使用者的比例最高，有 100.0%。

表 7-46 .org.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=100	1 萬元以下(含)	1-5 萬元	5-10 萬元	10-30 萬元	30-50 萬元	50-100 萬元(含)	1 百萬元以上	不知道/不清楚/忘記了
Total	13.0	12.0	12.0	11.0	2.0	3.0	3.0	44.0
1000 萬以下	37.5	12.5	18.8	6.3	0.0	0.0	6.3	18.8
1001-3000 萬	16.7	16.7	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7
3001-5000 萬	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
5001 萬-1 億	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
超過一億~十億以下	0.0	20.0	20.0	20.0	0.0	20.0	20.0	0.0
超過十億	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
不知道/拒答	8.8	11.8	11.8	8.8	2.9	1.5	1.5	52.9

$\chi^2=77.4$ ， $df=42$ ， $P<.01$

2、非.tw 網域名稱使用狀況及其原因與未來使用意願

不同資本額之.org.tw 使用者在是否註冊.tw 以外網域名稱上並沒有顯著差異；

但在有註冊的.org.tw 使用者中，其註冊之原因則因為不同資本額而有顯著差異產生。50.0%之資本額在 1000 萬以下的.org.tw 使用者是因為在海外地區有相關業務而註冊非.tw 之網域名稱。此外，因為國際觀因素者，則有資本額介於 3001-5000 萬及超過一億~十億以下之.org.tw 使用者，比率皆為 100.0%。

表 7-47 .org.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因

N=29	在海外地區也有相關業務	較具國際觀	業務需要	擔心遭仿冒/保護商標	申請.tw 手續麻煩	不知道/拒答
Total	10.3	13.8	62.1	3.4	3.4	6.9
1000 萬以下	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3001-5000 萬	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
超過一億~十億以下	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
超過十億	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
不知道/拒答	8.7	0.0	78.3	0.0	4.3	8.7

$\chi^2=40.2$ ， $df=20$ ， $P<.01$

3、對開放「泛用型英文網域」的態度及其原因

不同資本額之.org.tw 使用者在對泛用型英文網域開放的態度上有顯著差異。33.3%的資本額介於 1001-3000 萬元之.org.tw 使用者認為非常好，而在認為還不錯上，則是以資本額在 5001-1 億之間，比率為 100.0%。此外，資本額超過十億之.org.tw 使用者，則有 66.7%比率認為不太好；而認為非常不好者，則是以資本額介於 3001-5000 萬之.org.tw 使用者。

不同資本額在對開放泛用型英文網域名稱的原因上，持正面者，在開放之原因上並沒有顯著差異；但抱持負面態度者，則在認為不好的原因上有顯著差異產生。資本額超過十億之.org.tw 使用者，認為不好原因是因為不需要再申請一個新的網域名稱及擔心會和原來使用的網域名稱混淆，比率皆為 50.0%。此外。擔心會和原來網域名稱混淆上，則是以資本額介於 1001-3000 萬及 3001-5000 萬之 org.tw 使用者的比例最高，皆是 100.0%。

表 7-48 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

N=100	非常好	還不錯	沒意見	不太好	非常不好
Total	10.0	24.0	38.0	25.0	3.0
1000 萬以下	25.0	12.5	37.5	12.5	12.5
1001-3000 萬	33.3	16.7	0.0	50.0	0.0
3001-5000 萬	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
5001 萬-1 億	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
超過一億~十億以下	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0
超過十億	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0
不知道/拒答	5.9	26.5	41.2	26.5	0.0

$\chi^2=63.0$ ， $df=24$ ， $P<.01$

表 7-49 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因

N=28	習慣使用原來的 不需要再申請一個 擔心會和原來所使用的		
	網域名稱	新的網域名稱	網域名稱混淆
Total	25.0	3.6	71.4
1000 萬以下	25.0	0.0	75.0
1001-3000 萬	0.0	0.0	100.0
3001-5000 萬	0.0	0.0	100.0
超過十億	0.0	50.0	50.0
不知道/拒答	33.3	0.0	66.7

$\chi^2=15.7$ ， $df=8$ ， $P<.05$

三、不同經營類別之差異分析

在此以不同經營類別檢視.org.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。因為經營類別之項目包含太廣，因此將所有的經營類別區分、歸併為以下項目，如下表：

表 7-50 經營類別歸併前後對照表

單位：%

歸併後	歸併前	
商業/貿易	1.0	商業/貿易 1.0
傳統製造業	2.0	傳統製造業 2.0
廣告行銷/出版/媒體	2.0	廣告/行銷/公關 1.0
		文化/教育/出版 1.0
電子/通訊	3.0	網路相關產業 1.0
		IT 產業 2.0
金融/通路/服務業	6.0	金融/保險 5.0
		餐飲/旅遊/娛樂服務業 1.0
民間組織/社會團體	82.0	民間組織/社會團體 82.0
醫療/生化產業	2.0	醫療/生化產業 2.0
其他職業	2.0	農/漁/畜牧業 1.0
		其他 1.0

1、非.tw 網域名稱使用狀況及其原因與未來使用意願

不同經營類別之.org.tw 使用者在是否註冊非.tw 網域名稱上有顯著差異。註冊.com 及.org 的比例最高者皆是以經營類別為傳統製造業的.org.tw 使用者為主，比率皆為 50.0%。而註冊其他國家網域名稱方面，則是以其他職業之.org.tw 使用者的比率最高，有 50.0%。此外，沒有註冊的比率上則是以經營類別為商業貿易以及廣告行銷/出版/媒體的.org.tw 使用者為最，比率是 100.0%。

但在有註冊的.org.tw 使用者中，其註冊之原因則因為不同經營類別而有顯著差異產生。因為海外有相關業務而註冊的有經營類別為電子/通訊及其他職業之.org.tw 使用者，比率為 100.0%。此外，醫療/生化產業之.org.tw 使用者會註冊非.tw 之網域名稱的原因在於認為身.tw 手續麻煩，比率是 100.0%。

表 7-51 .org.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形

N=100	.com	.org	其他國家 網域名稱	.info	沒有
Total	6.0	19.0	3.0	1.0	71.0
商業/貿易	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
傳統製造業	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
廣告行銷/出版/媒體	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
電子/通訊	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7
金融/通路/服務業	33.3	0.0	16.7	0.0	50.0
民間組織/社會團體	2.4	20.7	1.2	1.2	74.4
醫療/生化產業	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
其他職業	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0

$\chi^2=47.0$ ， $df=28$ ， $P<.05$

表 7-52 .org.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因

N=29	在海外地 區也有相 關業務	較具 國際觀	業務 需要	擔心遭仿冒 /保護商標	申請.tw 手續麻煩	不知道 /拒答
Total	10.3	13.8	62.1	3.4	3.4	6.9
傳統製造業	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0

電子/通訊	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金融/通路/服務業	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
民間組織/社會團體	0.0	14.3	76.2	0.0	0.0	9.5
醫療/生化產業	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
其他職業	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

$\chi^2=63.1$ ， $df=25$ ， $P<.01$

2、未來使用中文網域名稱之意願及原因

不同經營類別之.com.tw 使用者在未來申請中文網域名稱的意願上沒有顯著差異。但在沒有意願申請的原因上，則有顯著差異。民間組織/社會團體認為英文即可不需要中文，比率皆為 61.0%。此外，商業/貿易、傳統製造業及醫療/生化產業則認為是英文是網路世界的主要語言，皆是 100.0%的比率。而電子/通訊則是以中文網域名稱普及度不夠高而沒有意願申請中文網域名稱，比率是 100.0%；金融/通路/服務業是因為中文網域名稱輸入不方便，比例同為 100.0%。

表 7-53 .org.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因

N=52	英文即可 不需中文	英文是網路 世界的語言	中文網域名稱 普及度不夠高	中文網域名稱 輸入不方便	不知道/ 未回答
Total	50.0	19.2	13.5	5.8	11.5
商業/貿易	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
傳統製造業	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
廣告行銷/出版/媒體	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
電子/通訊	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
金融/通路/服務業	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
民間組織/社會團體	61.0	9.8	12.2	4.9	12.2
醫療/生化產業	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
其他職業	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0

$\chi^2=55.5$ ， $df=28$ ， $P<.01$

3、對開放「泛用型英文網域」的態度及其原因

不同經營類別之.org.tw 使用者在對泛用型英文網域開放的態度上有顯著差異。66.7%的電子/通訊產業抱持非常好的態度；而有 50.0%的廣告行銷/出版/媒體及其他職業認為還不錯，皆有 50.0%的比率。此外，金融/通路/服務業與醫療/生化產業則有 50.0%的比率認為不太好。

不同經營類別在認為開放泛用型英文網域名稱不好的原因上有顯著差異。商業/貿易與醫療/生化產業都/是因為習慣原來的網域名稱而反對開放，比率是 100.0%；而電子/通訊產業則是因為擔心會和原來使用的網域名稱混淆，比率為 100.0%。

表 7-54 .org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

N=100	非常好	還不錯	沒意見	不太好	非常不好
Total	10.0	24.0	38.0	25.0	3.0
商業/貿易	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
傳統製造業	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
廣告行銷/出版/媒體	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
電子/通訊	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0
金融/通路/服務業	0.0	33.3	16.7	50.0	0.0
民間組織/社會團體	8.5	24.4	40.2	24.4	2.4
醫療/生化產業	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
其他職業	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0

$\chi^2=58.6$ ，df=28，P<.01

表 7-55.org.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因

N=28	習慣使用原來的網域名稱	不需要再申請一個新的網域名稱	擔心會和原來所使用的網域名稱混淆
Total	25.0	3.6	71.4
商業/貿易	100.0	0.0	0.0
電子/通訊	0.0	0.0	100.0
金融/通路/服務業	0.0	33.3	66.7
民間組織/社會團體	22.7	0.0	77.3
醫療/生化產業	100.0	0.0	0.0

$\chi^2=15.5$ ，df=8，P<.05

第四節 .net.tw 使用者之差異分析

本節將針對.net.tw 使用者，瞭解他們在「註冊網域名稱的動機與途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「價格與繳費方式」、「對於目前網域名稱註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分是否因為不同員工人數規模、資本額與經營類別而有差異產生，並對有差異之變項一一描述。

一、不同員工人數之差異分析

在此先以不同員工人數規模檢視.net.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

不同員工人數規模之.net.tw 使用者在管理的負責對象上有顯著差異。規模愈大的單位組織，其負責人員以單位內部專任系統工程人員的比率愈高，50-100 人之.net.tw 使用者的比率為 100.0%，是所有項目中最高的。此外，規模愈小的單位，其負責人員則多為公司/單位內部人員兼管，其中以 10 人之.net.tw 使用者的比例最高，有 64.0%。

表 7-56.net.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

N=50	公司內部有專任的系統工程人員	委託外部服務公司代管	由公司/單位內部人員兼管
Total	44.0	8.0	48.0
10 人以下	28.0	8.0	64.0
11-20 人	71.4	0.0	28.6
21-50 人	16.7	33.3	50.0
51-100 人	100.0	0.0	0.0
101 人以上	66.7	0.0	33.3

$\chi^2=16.9$ ，df=8，P<.05

2、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度

不同員工人數規模之.net.tw 使用者在對開放泛用型英文網域名稱的態度並沒有顯著差異，但在對開放泛用型英文網域名稱持正面態度的原因上有顯著差異。51-100人之.net.tw 使用者認為是一種新的嘗試，比率是 100.0%；其餘的員工人數規模則認為網域名稱短、容易記憶，是他們持正面態度的原因，比率皆為 100.0%。

表 7-57 .net.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因

N=25	網域名稱比較短，容易記憶	是一種新的嘗試
Total	96.0	4.0
10 人以下	100.0	0.0
11-20 人	100.0	0.0
21-50 人	100.0	0.0
51-100 人	0.0	100.0
101 人以上	100.0	0.0

$\chi^2=25.0$ ， $df=4$ ， $P<.01$

3、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

不同員工人數之.net.tw 使用者在目前的繳費方式上並沒有顯著差異，但在未來期望能在提供的繳費方式上有顯著差異。33.3%之 51-100 人的.net.tw 使用者希望能在便利商店繳款；此外，也有 44.4%之 101 人以上的.net.tw 使用者希望能採取線上繳款。而有 48.0%的 10 人以下之.net.tw 使用者認為目前的繳款方式很好。

表 7-58 .net.tw 使用者未來期望的繳費方式

N=50	便利商店繳款	信用卡繳款	線上繳款	專員收款	銀行自動扣繳	ATM 轉帳	目前繳款方式很好	不知道/拒答
Total	10.0	4.0	18.0	2.0	2.0	4.0	40.0	20.0
10 人以下	8.0	0.0	20.0	4.0	0.0	8.0	48.0	12.0
11-20 人	14.3	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	14.3
21-50 人	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	50.0
51-100 人	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0
101 人以上	0.0	0.0	44.4	0.0	0.0	0.0	22.2	33.3

$\chi^2=46.7$ ， $df=28$ ， $P<.05$

二、不同資本額之差異分析

在此以不同資本額檢視.net.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

不同資本額之.net.tw 使用者在管理的負責對象上有顯著差異。資本額愈大的公司，其負責人員以公司內部專任系統工程人員的比率愈高，101 人以上之.net.tw 使用者的比率為 80.0%。此外，資本額愈小的公司，其負責人員則多為公司/單位內部人員兼管，其中以 1001-3000 萬之.net.tw 使用者的比例最高，有 83.3%。

表 7-59 .net.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

N=50	公司內部有專任的系統工程人員	委託外部服務公司代管	由公司/單位內部人員兼管
Total	44.0	8.0	48.0
1000 萬以下	42.3	11.5	46.2
1001-3000 萬	16.7	0.0	83.3
3001-5000 萬	0.0	100.0	0.0
5000 萬-1 億	66.7	0.0	33.3
超過一億~十億以下	75.0	0.0	25.0
超過十億	80.0	0.0	20.0
不知道/拒答	20.0	0.0	80.0

$\chi^2=22.2$ ， $df=12$ ， $P<.05$

2、非.tw 網域名稱使用狀況及其原因與未來使用意願

不同資本額之.net.tw 使用者在註冊其他網域名稱上並沒有顯著差異；但在註冊之原因上，有達到顯著差異。資本額超過十億的.net.tw 使用者，國際觀是促使他們註冊的主要原因，比率為 75.0%。

表 7-60 net.tw 使用者使用非.tw 網域名稱之原因

N=32	在海外地區也有 相關業務	較具 國際觀	業務需要	擔心遭仿冒 /保護商標	不知道/拒 答
Total	6.3	21.9	62.5	6.3	3.1
1000 萬以下	6.3	12.5	81.3	0.0	0.0
1001-3000 萬	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0
5000 萬-1 億	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
超過一億~十億以 下	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
超過十億	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0
不知道/拒答	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0

$\chi^2=36.3$ ， $df=20$ ， $P<.05$

三、不同經營類別之差異分析

在此以不同經營類別檢視.net.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。因為經營類別之項目包含太廣，因此將所有的經營類別區分、歸併為以下項目，如下表：

表 7-61 經營類別歸併前後對照表

		單位：%	
歸併後		歸併前	
商業/貿易	30.0	商業/貿易	30.0
傳統製造業	8.0	傳統製造業	4.0
		建築營造業	4.0
廣告行銷/出版/媒體	8.0	廣告/行銷/公關	4.0
		文化/教育/出版	2.0
		平面/電子媒體	2.0
電子/通訊	46.0	網路相關產業	24.0
		IT 產業	6.0
		通訊產業	8.0
		電子製造業	8.0
金融/通路/服務業	6.0	金融/保險	2.0
		百貨/零售/通路業	4.0
民間組織/社會團體	2.0	民間組織/社會團體	2.0

1、申請網域名稱的方式

不同經營類別之.net.tw 使用者在申請網域名稱的方式有顯著差異。100.0%的廣告行銷/出版/媒體是自行申請註冊網域名稱，其次是電子/通訊產業，比率是 95.7%。此外，在由網頁設計公司 ISP 業者代為註冊的方式上，以民間組織/社會團體的比例最高，有 100.0%。

表 7-62 .net.tw 使用者申請網域名稱的方式

N=50	自行申請註冊	網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	不知道/忘記了/拒答
Total	80.0	12.0	8.0
商業/貿易	60.0	26.7	13.3
傳統製造業	75.0	25.0	0.0
廣告行銷/出版/媒體	100.0	0.0	0.0
電子/通訊	95.7	0.0	4.3
金融/通路/服務業	66.7	0.0	33.3
民間組織/社會團體	0.0	100.0	0.0

$\chi^2=19.9$ ， $df=10$ ， $P<.05$

2、對目前網域名稱註冊流程之滿意度

不同經營類別的.net.tw 使用者對於目前註冊流程之滿意度上有顯著差異。13.0%的電子/通訊業者對目前的註冊流程感到非常滿意，亦有 65.2%認為滿意。而在不滿意方面，100.0%的民間組織/社會團體感到不滿意，其次是傳統製造業，比率為 25.0%。

表 7-63 .net.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

N=50	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	不知道/沒有註冊過
Total	6.0	60.0	6.0	12.0	2.0	14.0
商業/貿易	0.0	46.7	0.0	20.0	0.0	33.3
傳統製造業	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0
廣告行銷/出版/媒體	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
電子/通訊	13.0	65.2	4.3	4.3	4.3	8.7
金融/通路/服務業	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
民間組織/社會團體	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

$\chi^2=38.5$ ， $df=25$ ， $P<.05$

第五節 .idv.tw 使用者之差異分析

本節將針對.idv.tw 使用者，瞭解他們在「註冊網域的動機與途徑」、「建置網站的相關資訊」、「其餘類型網域名稱服務使用與接受狀況」、「價格與繳費方式」、「對於目前網域註冊服務之看法」、「期待未來能提供之服務」等六個部分是否因為不同性別年齡、教育程度、職業以及平均月收入而有差異，並對有差異之變項加以描述。

一、不同性別之差異分析

在此以不同性別檢視.idv.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

不同性別在知道網域名稱註冊相關訊息的途徑上有顯著差異。78.7%的男性是從網路上得知，而女性則有比較高的比率是由朋友告知，比率為 18.0%。

表 7-64 .idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

N=2726	網路訊息	朋友告知	網頁設計公司	自己平常所	其它	不知道/忘
			/ISP 業者告知	吸收資訊		記了/拒答
Total	77.2	7.9	5.8	5.1	0.2	3.9
男	78.7	7.0	5.3	5.0	0.2	3.8
女	60.4	18.0	11.1	5.5	0.5	4.6

$\chi^2=52.1$ ， $df=5$ ， $P<.01$

2、註冊網域名稱的主因

不同性別之.idv.tw 使用者在註冊網域名稱的主因有顯著差異。有 15.8%的男性.idv.tw 使用者是為了建置討論區/論壇，而女性則主要是因為交友/人際聯絡，比率為 23.5%。

表 7-65 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主因

N=2726	經營電子建置討論與國際接 經營網路未來買賣 交友/人 多媒體影 商務 區/論壇 觸 社群 之用 際聯絡 音訊息分 享						其它
	經營電子 商務	建置討論 區/論壇	與國際接 觸	經營網路 社群	未來買賣 之用	交友/人 際聯絡	
Total	5.5	15.1	1.5	4.3	2.2	22.4	3.2
男	5.3	15.8	1.6	4.2	1.9	22.3	3.3
女	7.8	6.9	1.4	5.1	6.0	23.5	1.4

續上表	經營個人經營個人 測試學習 建置 mail 教學教育 架設私人 其它 電子報 工作室 server 用途 網站						
	經營個人 電子報	經營個人 工作室	測試學習	建置 mail server	教學教育 用途	架設私人 網站	其它
Total	1.9	31.0	6.2	1.1	0.7	3.9	0.9
男	1.8	31.1	6.5	1.2	0.6	3.5	0.9
女	4.1	30.0	2.8	0.0	1.8	8.3	0.9

$\chi^2=59.1$ ，df=13，P<.01

3、與網域名稱相關投資之花費

不同性別之 .idv.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上有顯著差異。多數的女性在網域名稱的投資花費上在 1 萬元以下，比率是 71.9%。此外，34.4%的男性其投資花費則介於 1-5 萬元之間。

表 7-66 .idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=2726	1 萬元以	1-5	5-10	10-30	30-50	50-100	1 百萬元	不知道/不
	下(含)	萬元	萬元	萬元	萬元	萬元(含)	以上	清楚/忘記了
Total	55.0	33.1	8.1	2.0	0.4	0.1	0.1	1.3
男	53.6	34.4	8.5	2.0	0.3	0.1	0.1	1.0
女	71.9	18.4	3.2	1.4	0.9	0.0	0.0	4.1

$\chi^2=260.2$ ，df=115，P<.01

4、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

不同性別之 .idv.tw 使用者在網域名稱相關業務的負責對象上有顯著差異。95.1%的男性 .idv.tw 使用者都是自行管理；相較於男性來說，女性有較高的比率會委託網路公司管理，比率是 8.8%。

表 7-67 .idv.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

N=2726	自行管理	找親朋好友 幫忙管理	委託網路公司 管理	其它
Total	94.2	1.6	3.9	0.3
男	95.1	1.2	3.5	0.3
女	84.3	6.0	8.8	0.9

$\chi^2=48.4$ ，df=3，P<.01

5、未來使用中文網域名稱之意願及原因

不同性別之.idv.tw 使用者在未來考慮申請中文網域名稱的意願上有顯著差異。女性有較高的意願在未來申請中文網域名稱，比率是 41.5%；而男性則較低，比率為 29.5%。

表 7-68 .idv.tw 使用者未來使用中文網域之意願

N=2726	會	不會	現在已有註冊中文網域名稱
Total	30.4	67.5	2.1
男	29.5	68.7	1.8
女	41.5	53.9	4.6

$\chi^2=23.3$ ，df=2，P<.01

6、對數字網域名稱之使用意願

不同性別之.idv.tw 使用者在對數字網域名稱的使用意願上有顯著差異。男性使用者普遍抱持著較為正面的態度，認為非常好的有 27.1%，還不錯的有 33.6%；而女性使用者則抱持比較負向的態度，認為不太好的有 22.6%。

表 7-69 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域的態度

N=2726	非常好	還不錯	沒意見	不太好	非常不好
Total	26.3	33.5	17.7	18.2	4.3
男	27.1	33.6	17.1	17.8	4.5
女	17.5	32.3	25.3	22.6	2.3

$\chi^2=19.6$ ，df=4，P<.01

7、對目前網域名稱註冊流程之滿意度

不同性別之.idv.tw 使用者對於目前註冊流程的滿意度上有顯著差異。10.1%的男性表示非常滿意，54.0%表示滿意；至於女性方面，則有 5.5%表示不滿意。

表 7-70 .idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

N=2726	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	9.8	53.5	31.9	4.1	0.7
男	10.1	54.0	31.2	3.9	0.7
女	5.5	48.4	39.6	5.5	0.9

$\chi^2=11.2$ ，df=4，P<.05

8、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿原因

不同性別之.idv.tw 使用者對於網路名稱註冊服務滿意度有顯著差異。6.6%的男性表示非常滿意，60.1%表示滿意；至於女性方面，則有 4.6%表示不滿意。

表 7-71 .idv.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

N=2726	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	6.5	58.8	30.7	3.5	0.4
男	6.6	60.1	29.5	3.4	0.4
女	5.5	44.7	45.2	4.6	0.0

$\chi^2=26.0$ ，df=4，P<.01

二、不同年齡層之差異分析

在此以不同年齡層檢視.idv.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。由於 40 歲以上之年齡層樣本數太少，因此將所有的經營類別區分、歸併為以下項目，如下表：

表 7-72 年齡歸併前後對照表

歸併後		歸併前	
29 歲以下	43.9	未滿 20 歲	1.6
		20-29 歲	42.4
30-39 歲	45.9	30-39 歲	45.6
40 歲以上	10.5	40-49 歲	8.0
		50-59 歲	2.1
		60 歲以上	0.4

單位：%

1、註冊網域名稱的主因

不同年齡層之.idv.tw 使用者在註冊網域名稱的主因上有顯著差異。23.9%的 29 歲以下使用者註冊網域的主要原因是為了交友/人際聯絡，而 40 歲以上之使用者則是為了經營個人工作室，比率為 37.9%。

表 7-73 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主因

N=2726	經營電子商務	建置討論區/論壇	與國際接觸	經營網路社群	未來買賣之用	交友/人際聯絡	多媒體影音訊息分享
	Total	5.5	15.1	1.5	4.3	2.2	22.4
29 歲以下	4.8	18.1	1.2	4.3	1.3	23.9	3.2
30-39 歲	5.4	13.7	1.1	4.3	2.2	23.1	3.3
40 歲以上	9.1	8.8	4.9	4.2	6.3	13.3	2.5

續上表	經營個人電子報	經營個人工作室	測試學習	建置 mail server	教學教育用途	架設私人網站	其它
Total	1.9	31.0	6.2	1.1	0.7	3.9	0.9
29 歲以下	2.3	27.9	5.8	1.6	0.3	4.6	0.8
30-39 歲	1.7	32.5	6.6	0.8	1.0	3.4	1.0
40 歲以上	1.8	37.9	5.6	0.0	1.8	3.2	0.7

$\chi^2=115.0$ ，df=26，P<.01

2、與網域名稱相關投資之花費

不同年齡層之 idv.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上有顯著差異。62.0% 的 29 歲以下使用者投資話費再 1 萬元以下，36.6% 的 30-39 歲使用者則花費在 1-5 萬元之間；至於 40 歲以上的使用者，則有 11.9% 花費在 5-10 萬元之間。

表 7-74 .idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=2726	1 萬元以下(含)	1-5 萬元	5-10 萬元	10-30 萬元	30-50 萬元	50-100 萬元(含)	1 百萬元以上	不確定
Total	55.0	33.1	8.1	2.0	0.4	0.1	0.1	1.3
29 歲以下	62.0	29.0	5.8	1.3	0.4	0.3	0.2	1.1
30-39 歲	49.8	36.6	9.3	2.4	0.4	0.0	0.0	1.4
40 歲以上	48.4	35.1	11.9	3.2	0.0	0.0	0.0	1.4

$\chi^2=331.2$ ，df=230，P<.01

3、有否註冊非.tw 其它網域名稱之未來意願

不同年齡層在未來申請非.tw 網域名稱的意願上有顯著差異。66.5% 的 29 歲以下使用者有意願在未來會申請非.tw 網域名稱，而 40 歲以上之使用者的意願則較低，有 41.4% 的比率表示沒有意願申請。

表 7-75 .idv.tw 使用者非.tw 網域名稱使用情形

N=2280	有意願	沒意願
Total	62.5	37.5
29 歲以下	66.5	33.5
30-39 歲	59.5	40.5
40 歲以上	58.6	41.4

$\chi^2=12.3$ ，df=2，P<.01

4、對數字網域名稱之使用意願

不同年齡層在對數字網域名稱的使用意願上有顯著差異。13.3% 的 40 歲以上使用者非常有意願使用數字網域名稱；相對的，年紀較輕則意願較低，29 歲以下之使用者有 28.5% 表示不太有意願，而有 14.9% 表示非常沒意願。

表 7-76 .idv.tw 使用者對數字網域名稱之使用意願

N=2726	非常有意願	有點有意願	沒什麼感覺	不太有意願	非常沒意願
Total	6.2	15.0	40.0	27.1	11.6
29 歲以下	4.1	10.9	41.6	28.5	14.9
30-39 歲	6.7	18.3	38.9	26.3	9.7
40 歲以上	13.3	18.2	37.9	24.9	5.6

$\chi^2=84.4$ ，df=8，P<.01

5、未來使用中文網域名稱之意願

不同年齡層之 .idv.tw 使用者對於未來使用中文網域名稱的意願上有顯著差異。40 歲以上之使用者有 34.4% 願意此使用網域名稱，而 20 歲以下者有 67.9% 表示不願意使用。

不同年齡層之 .idv.tw 使用者對於未來沒有意願使用中文網域名稱的原因上有顯著差異。31.4% 的 40 歲以上使用者認為英文即可不需中文，而有 23.3% 的 29 歲以下使用者則認為中文網域名稱輸入不方便。

表 7-77 .idv.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願

N=2726	會	不會	現在已有註冊中文網域名稱
Total	30.4	67.5	2.1
29 歲以下	31.1	67.9	1.0
30-39 歲	29.0	68.9	2.1
40 歲以上	34.4	59.3	6.3

$\chi^2=37.4$ ，df=4，P<.01

表 7-78 .idv.tw 使用者中表示無使用中文網域名稱意願者不想使用的原因

N=1840	英文即可 不需中文	英文是網路世界 主要的語言	中文網域名稱 普及度不夠高	中文網域名稱輸 入比較不方便	其它
Total	20.9	36.8	16.8	22.8	2.6
29 歲以下	18.4	39.3	16.2	23.3	2.7
30-39 歲	21.1	35.6	18.4	22.5	2.3
40 歲以上	31.4	31.4	11.8	21.9	3.6

$\chi^2=19.4$ ，df=8，P<.05

6、對開放「泛用型英文網域名稱」的原因

不同年齡層之使用者對於開放泛用型英文網域名稱的原因上有顯著差異。在持正面態度者尚，有 83.7% 的 30-39 歲使用者認為網域名稱較短、容易記憶；而有 14.5% 的 29 歲以下使用者認為是一種新的嘗試。至於 40 歲以上的使用者則認為國際上都有使用這樣的網域名稱，比例為 8.7%。

抱持負面態度者，則有 25.7% 的 30-39 歲使用者表示習慣原來的網域名稱，有 7.5% 的 40 歲以上使用者表示沒有意願再申請一個新的網域名稱。此外，有 49.7% 的 29 歲以下使用者則擔心會和原來的網域名稱混淆。

表 7-79 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因

N=1630	網域名稱比較短 ，容易記憶	是一種 新的嘗試	在國際上都有使用 這樣的網域名稱	其它
Total	80.4	11.0	7.2	1.4
29 歲以下	76.8	14.5	7.7	1.0
30-39 歲	83.7	8.5	6.3	1.5
40 歲以上	80.1	8.7	8.7	2.6

$\chi^2=19.3$ ，df=6，P<.01

表 7-80 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持負面者覺得不好的原因

N=613	習慣使用原來 的網域名稱	不需要在再申 請一個新的網 域名稱	擔心會和原來 所使用的網域 名稱混淆	難以分類	其它
Total	24.6	2.6	47.8	24.1	0.8
29 歲以下	24.7	1.0	49.7	24.4	0.3
30-39 歲	25.7	3.8	47.1	21.8	1.5
40 歲以上	17.5	7.5	37.5	37.5	0.0

$\chi^2=16.9$ ，df=8，P<.05

7、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

不同年齡層之 .idv.tw 使用者對目前繳費方式與未來期望的繳費方式上有顯著差異。在目前的繳費方式上，15.8%的 40 歲以上使用者是利用劃撥匯款，35.8%的 29 歲以下者是利用 ATM 轉帳；至於 30-39 歲的使用者則多是利用線上信用卡繳款，比率是 53.9%。

在未來期望的繳款方式上，10.5%的 40 歲以上使用者希望能利用電話語音繳款；此外，29 歲以下即 30-39 歲的使用者則都認為現在的繳款方式即可，比率皆為 83.3%。

表 7-81 .idv.tw 使用者目前的繳費方式

N=2726	劃撥匯款	ATM 轉帳	線上信用卡繳款	銀行櫃檯繳款	便利商店繳款	其它	不清楚/不知道
Total	9.2	31.5	48.5	3.0	6.6	0.6	0.7
29 歲以下	8.9	35.8	44.1	2.3	8.0	0.3	0.6
30-39 歲	7.9	28.5	53.9	2.5	5.6	0.8	0.8
40 歲以上	15.8	26.7	43.2	8.4	4.6	1.1	0.4

$\chi^2=85.1$ ，df=12，P<.01

表 7-82 .idv.tw 使用者未來期望的繳費方式

N=2726	電話語音繳款	支票繳款	便利商店繳款	信用卡繳款	線上繳款	ATM 轉帳	含在電費帳單	劃撥匯款	都不用，現在的方式即可	其它
Total	9.9	1.0	2.3	1.4	0.8	0.2	0.1	0.1	83.2	0.9
29 歲以下	10.4	0.5	2.3	1.1	0.9	0.4	0.1	0.1	83.3	0.9
30-39 歲	9.3	1.1	1.9	1.9	0.9	0.1	0.2	0.1	83.3	1.1
40 歲以上	10.5	2.5	3.9	0.7	0.0	0.0	0.0	0.4	82.1	0.0

$\chi^2=30.5$ ，df=18，P<.05

8、對目前網域名稱註冊流程之滿意度

不同年齡層之 .idv.tw 使用者對於目前註冊流程的滿意度上有顯著差異。15.1%的 40 歲以上使用者表示非常滿意，54.3%的 29 歲以下使用者表示滿意；至於不滿意方面，則是以 30-39 歲使用者的比率最高，有 4.3%。

表 7-83 .idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

N=2726	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	9.8	53.5	31.9	4.1	0.7
29 歲以下	10.5	54.3	30.7	3.9	0.6
30-39 歲	7.8	52.9	34.0	4.3	1.0
40 歲以上	15.1	53.3	27.7	3.5	0.4

$\chi^2=20.3$ ，df=8，P<.01

9、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

不同年齡層之 .idv.tw 使用者對網域名稱業者客戶服務之滿意度上有顯著差異。10.9%的 40 歲以上使用者表示非常滿意，40.6%的 29 歲以下使用者表示滿意；此外有 11.2%的 40 歲以上使用者表示不滿意，其次是 30-39 歲使用者，比率為 10.9%。

表 7-84 .idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

N=2726	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	不知道/沒有接觸過
Total	5.8	38.2	36.0	10.0	1.3	8.7
29 歲以下	6.3	40.6	33.5	8.8	1.5	9.4
30-39 歲	4.3	35.3	39.9	10.9	1.2	8.4
40 歲以上	10.9	40.4	29.8	11.2	0.7	7.0

$\chi^2=39.7$ ，df=10，P<.01

10、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿原因

不同年齡層之 .idv.tw 使用者對於網路名稱註冊服務整體滿意度有顯著差異。10.2%的 40 歲以上使用者表示非常滿意，61.1%的 29 歲以下使用者表示滿意；此外，有 33.9%的 30-39 歲使用者表示沒意見。

表 7-85 .idv.tw 使用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

N=2726	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	6.5	58.8	30.7	3.5	0.4
29 歲以下	7.0	61.1	27.8	3.8	0.3
30-39 歲	5.1	57.2	33.9	3.2	0.6
40 歲以上	10.2	56.5	29.5	3.9	0.0

$\chi^2=22.0$ ，df=8，P<.01

11、需要的訓練課程

不同年齡層之.idv.tw 使用者在網域名稱註冊之相關教育訓練課程上有顯著差異。可以發現年齡愈大，對於課程的需求性就愈高。有 44.9%的 40 歲以上使用者表示需要此類相關課程，而 29 歲以下者僅 36.1%表示需要。

表 7-86 .idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度

N=2726	需要	不需要
Total	37.1	62.9
29 歲以下	36.1	63.9
30-39 歲	36.4	63.6
40 歲以上	44.9	55.1

$\chi^2=8.3$ ，df=2，P<.05

三、不同教育程度之差異分析

在此以不同教育程度檢視.idv.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

不同教育程度在知道網域名稱註冊相關訊息的途徑上有顯著差異。78.5%的研究所以上使用者是從網路上得知，而教育程度在國中及以下的使用者則有比較高的比率是由朋友告知，比率為 18.2%。

表 7-87 .idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

N=2726	網路 訊息	朋友 告知	網頁設計公司 /ISP 業者告知	自己平常所 吸收資訊	其它	不知道/忘 記了/拒答
Total	77.2	7.9	5.8	5.1	0.2	3.9
國中及以下	63.6	18.2	18.2	0.0	0.0	0.0
高中職	75.9	8.5	8.5	5.2	0.0	1.9
大專大學	77.2	7.7	5.9	5.3	0.2	3.8
研究所及以上	78.5	7.7	3.7	4.5	0.4	5.3

$\chi^2=25.3$ ，df=15，P<.05

2、註冊網域名稱的主因

不同教育程度之.idv.tw 使用者在註冊網域名稱的主因有顯著差異。教育程度在國中及以下的使用者有 13.6%是爲了經營電子商務，另外有 22.7%是爲了建置討論區/論壇。此外，研究所以上的使用者有 28.4%的爲了交友/人際聯絡；而高中職的使用者則是以經營個人工作是爲主，比率爲 37.7%。

表 7-88 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主要原因

N=2726	經營電 子商務	建置討論 區/論壇	與國際 接觸	經營網路 社群	未來買 賣之用	交友/人 際聯絡	多媒體影音 訊息分享
Total	5.5	15.1	1.5	4.3	2.2	22.4	3.2
國中及以下	13.6	22.7	0.0	18.2	9.1	18.2	0.0
高中職	8.5	17.5	1.9	5.7	3.8	14.2	3.8
大專大學	5.5	15.9	1.6	4.1	2.3	21.9	2.9
研究所及以上	4.1	10.5	1.4	4.1	1.0	28.4	4.3

續上表	經營個人 電子報	經營個人 工作室	測試 學習	建置 mail server	教學教 育用途	架設私 人網站	其它
Total	1.9	31.0	6.2	1.1	0.7	3.9	0.9
國中及以下	0.0	13.6	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5
高中職	0.5	37.7	3.3	0.5	0.0	2.4	0.5
大專大學	1.7	31.0	7.1	1.4	0.6	3.7	0.8
研究所及以上	3.9	29.2	4.1	0.2	1.8	5.7	1.4

$\chi^2=115.0$ ， $df=39$ ， $P<.01$

3、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

不同教育程度之.idv.tw 使用者在網域名稱相關業務的負責對象上有顯著差異。教育程度在大專大學的使用者有 95.0%是自行管理；而國中及以下的使用者則多是委託網路公司管理，比率是 18.2%。

表 7-89 .idv.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

N=2726	自行管理	找親朋好友幫忙管理	委託網路公司管理	其它
Total	94.2	1.6	3.9	0.3
國中及以下	77.3	0.0	18.2	4.5
高中職	89.6	2.8	6.6	0.9
大專大學	95.0	1.4	3.4	0.2
研究所及以上	93.7	1.8	4.1	0.4

$\chi^2=36.5$ ， $df=9$ ， $P<.01$

4、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

不同教育程度之.idv.tw 使用者在目前主要的繳費方式上有顯著差異。高中職的使用者多是採用劃撥匯款的方式，比率為 14.2%；國中及以下的使用者則是採用 ATM 轉帳，比率有 36.4%。此外，研究所級以上的使用者則是以線上信用卡繳款的方式最為普遍，比率為 58.0%。

不同教育程度 .idv.tw 使用者在未來期望的繳款方式上有顯著差異。13.7 的高中職使用者期望未來能用電話語音繳款，而教育程度在國中及以下的使用者則有 4.5% 希望能用支票繳款。此外，85.2% 的研究所及以上的使用者則認為現在的繳款很好。

表 7-90 .idv.tw 使用者目前的繳費方式

N=2726	劃撥匯款	ATM 轉帳	線上信用卡繳款	銀行櫃檯繳款	便利商店繳款	其它	不清楚/不知道
Total	9.2	31.5	48.5	3.0	6.6	0.6	0.7
國中及以下	9.1	36.4	36.4	0.0	18.2	0.0	0.0
高中職	14.2	28.3	39.6	5.2	10.8	1.4	0.5
大專大學	9.3	32.7	47.2	3.0	6.6	0.6	0.7
研究所及以上	6.5	28.0	58.0	2.2	4.1	0.6	0.6

$\chi^2=50.3$ ， $df=18$ ， $P<.01$

表 7-91 .idv.tw 使用者未來期望的繳費方式

N=2726	電話語音繳款	支票繳款	便利商店繳款	信用卡繳款	線上繳款	ATM 轉帳	含在電費帳單	劃撥匯款	都不用，現在的方 式即可	其它
Total	9.9	1.0	2.3	1.4	0.8	0.2	0.1	0.1	83.2	0.9
國中及以下	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	81.8	4.5
高中職	13.7	0.9	0.9	0.5	0.9	0.9	0.9	0.0	80.2	0.9
大專大學	9.6	1.1	2.6	1.6	0.8	0.2	0.1	0.1	83.0	1.0
研究所及以上	9.9	0.6	1.6	1.2	1.0	0.0	0.0	0.0	85.2	0.4

$\chi^2=75.6$ ， $df=27$ ， $P<.01$

5、需要的訓練課程

不同教育程度之.idv.tw 使用者在網域名稱註冊之相關教育訓練課程上有顯著差異。可以發現教育程度愈低者，其對課程的需求程度就愈高。國中及以下的使用者有 45.5%表示需要此類相關課程，而研究所級以上則有 69.2%表示不需要。

表 7-92 .idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度

N=2726	需要	不需要
Total	37.1	62.9
國中及以下	45.5	54.5
高中職	41.5	58.5
大專大學	38.1	61.9
研究所及以上	30.8	69.2

$\chi^2=11.6$ ，df=3，P<.01

四、不同職業之差異分析

在此先不同職業類別檢視.idv.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

不同職業類別在知道網域名稱註冊相關訊息的途徑上有顯著差異。家庭主婦對於此類訊息的來源皆是從網路上得知，比率是 100.0%；其次是勞務職與專門技術職，比率分別是 85.3%與 80.5%。

表 7-93 .idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

N=2726	網路 訊息	朋友 告知	網頁設計 公司/ISP 業者告知	自己平常 所吸收資 訊	其它	不知道/忘 記了/拒答
Total	77.2	7.9	5.8	5.1	0.2	3.9
學生	72.6	9.1	8.3	4.3	0.3	5.4
事務職	78.9	6.1	7.7	5.3	0.4	1.6
銷售服務職	70.2	11.4	7.9	7.0	0.0	3.5
專門技術職	80.5	7.1	3.6	4.9	0.1	3.8
經營管理職	69.9	11.7	6.7	6.1	0.6	4.9
勞務職	85.3	0.0	8.8	5.9	0.0	0.0
自營者	76.1	7.0	11.4	3.0	0.0	2.5
家庭主婦	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無職退休	75.0	3.9	7.9	3.9	0.0	9.2
其它	62.9	16.2	5.7	10.5	0.0	4.8

$$\chi^2=88.7, df=45, P<.01$$

2、申請網域名稱的方式

不同的職業類別在網域名稱的申請方式上有顯著差異。銷售服務職與經營管理職多半是自行申請註冊，比率分別是 93.0%與 92.6%。此外，家庭主婦及學生則是委託網頁設計公司/ISP 以者代為註冊的比率較高，分別是 33.3%與 13.7%。

表 7-94 .idv.tw 使用者申請網域名稱的方式

N=2726	自行申請註冊	網頁設計公司/ISP 業者代為註冊	其他	不知道/忘記了 /拒答
Total	90.3	9.4	0.1	0.2
學生	86.3	13.7	0.0	0.0
事務職	91.9	8.1	0.0	0.0
銷售服務職	93.0	7.0	0.0	0.0
專門技術職	91.3	8.4	0.0	0.3
經營管理職	92.6	7.4	0.0	0.0
勞務職	88.2	11.8	0.0	0.0
自營者	89.1	10.4	0.5	0.0
家庭主婦	66.7	33.3	0.0	0.0
無職退休	85.5	14.5	0.0	0.0
其它	88.6	10.5	1.0	0.0

$\chi^2=40.5$ ， $df=27$ ， $P<.05$

3、註冊網域名稱的主因

不同職業類別之 .idv.tw 使用者在註冊網域名稱的主因有顯著差異。44.4%的自營者是為了經營個人工作室，33.3%的家庭主婦是為了未來買賣之用，而 26.5%的勞務職是是為了建置討論區/論壇。

表 7-95 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主要原因

N=2726	經營電子 商務	建置討論 區/論壇	與國際接 觸	經營網路 社群	未來買賣 之用	交友/人 際聯絡	多媒體影 音訊息分 享
Total	5.5	15.1	1.5	4.3	2.2	22.4	3.2
學生	2.3	16.9	1.1	6.6	0.9	25.1	2.9
事務職	5.7	13.4	2.0	5.3	2.8	23.6	3.7
銷售服務職	7.9	7.0	3.5	1.8	3.5	22.8	1.8
專門技術職	4.5	17.3	1.4	3.6	1.6	23.4	3.5
經營管理職	9.2	12.9	1.8	4.3	3.1	25.8	1.8
勞務職	5.9	26.5	0.0	0.0	5.9	23.5	0.0
自營者	17.9	6.5	1.0	4.5	4.0	11.9	3.5

家庭主婦	0.0	0.0	0.0	16.7	33.3	16.7	0.0
無職退休	1.3	15.8	2.6	9.2	6.6	17.1	3.9
其它	1.9	9.5	1.9	2.9	1.9	15.2	1.9

續上表	經營個人 電子報	經營個人 工作室	測試學習	建置 mail server	教學教育 用途	架設私人 網站	其它
Total	1.9	31.0	6.2	1.1	0.7	3.9	0.9
學生	1.1	28.6	4.6	0.6	0.9	6.6	2.0
事務職	3.3	28.5	5.7	0.8	1.2	3.7	0.4
銷售服務職	1.8	39.5	6.1	0.0	0.0	3.5	0.9
專門技術職	1.7	29.9	6.8	1.3	0.6	3.6	0.8
經營管理職	1.8	26.4	8.6	0.6	0.0	3.7	0.0
勞務職	0.0	23.5	5.9	5.9	0.0	0.0	2.9
自營者	3.0	44.3	0.5	0.5	0.0	2.0	0.5
家庭主婦	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
無職退休	0.0	23.7	10.5	1.3	2.6	3.9	1.3
其它	5.7	41.9	7.6	1.0	3.8	4.8	0.0

$\chi^2=300.4$, $df=117$, $P<.01$

4、與網域名稱相關投資之花費

不同職業類別之 idv.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上有顯著差異。多數的使用者在網域名稱的投資花費上在 1 萬元以下，其中以學生的比率最高，有 66.3%，其次是銷售服務職，有 63.2%。此外，投資花費介於 1-5 萬元之間的則是以專門技術職的比例最高，有 36.8%；其次是經營管理職，比例為 34.4%。

表 7-96 .idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=2726	1 萬元以 下(含)	1-5 萬元	5-10 萬元	10-30 萬 元	30-50 萬 元	50-100 萬元(含)	1 百萬 元以上	不確定
Total	55.0	33.1	8.1	2.0	0.4	0.1	0.1	1.3
學生	66.3	26.3	5.7	0.6	0.6	0.3	0.0	0.3
事務職	62.2	27.6	6.5	1.2	0.4	0.0	0.0	2.0
銷售服務職	63.2	26.3	6.1	0.9	0.0	0.0	0.0	3.5
專門技術職	50.7	36.8	8.7	2.2	0.4	0.1	0.0	1.1

經營管理職	54.0	34.4	7.4	1.8	0.0	0.0	0.6	1.8
勞務職	61.8	29.4	5.9	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0
自營者	51.2	30.8	11.9	4.0	0.5	0.5	0.0	1.0
家庭主婦	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無職退休	55.3	31.6	10.5	1.3	0.0	0.0	0.0	1.3
其它	58.1	30.5	4.8	2.9	0.0	0.0	1.0	2.9

$\chi^2=1896.9$ ， $df=1035$ ， $P<.01$

5、網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

不同職業類別之.idv.tw 使用者在網域名稱相關業務的負責對象上有顯著差異。其中以專門技術職及學生自行管理的比率較高，分別 96.5%與 94.3%。此外，在委託網路公司管理的比率上，則是以家庭主婦的比率最高，有 16.7%。

表 7-97 .idv.tw 使用者網域名稱設定及續用管理相關之負責對象

N=2726	自行管理	找親朋好友幫忙管理	委託網路公司管理	其它
Total	94.2	1.6	3.9	0.3
學生	94.3	0.9	4.0	0.9
事務職	91.1	3.3	4.9	0.8
銷售服務職	88.6	2.6	7.9	0.9
專門技術職	96.5	1.0	2.4	0.1
經營管理職	91.4	3.1	5.5	0.0
勞務職	94.1	2.9	2.9	0.0
自營者	90.0	2.5	7.5	0.0
家庭主婦	83.3	0.0	16.7	0.0
無職退休	93.4	3.9	2.6	0.0
其它	89.5	1.0	8.6	1.0

$\chi^2=59.1$ ， $df=27$ ， $P<.01$

6、對數字網域名稱之使用意願

不同職業類別之.idv.tw 使用者在對數字網域名稱的使用意願上有顯著差異。家庭主婦是所有職業類別中意願最高的，比率是 33.3%；其次是勞務職，有 14.7%。

而在沒有意願方面，36.8%的無職退休者表示不太有意願，而有 17.4% 學生表示非常沒意願。

表 7-98 .idv.tw 使用者對數字網域名稱之使用意願

N=2726	非常有意願	有點有意願	沒什麼感覺	不太有意願	非常沒意願
Total	6.2	15.0	40.0	27.1	11.6
學生	4.6	9.7	40.3	28.0	17.4
事務職	7.7	16.3	39.8	27.2	8.9
銷售服務職	5.3	14.0	47.4	28.9	4.4
專門技術職	6.1	15.1	40.1	27.1	11.5
經營管理職	4.3	19.0	36.2	29.4	11.0
勞務職	14.7	8.8	50.0	17.6	8.8
自營者	9.5	20.9	41.8	19.9	8.0
家庭主婦	33.3	0.0	16.7	33.3	16.7
無職退休	5.3	18.4	27.6	36.8	11.8
其它	3.8	13.3	39.0	28.6	15.2

$\chi^2=70.8$ ， $df=36$ ， $P<.01$

7、未來使用中文網域名稱之意願及原因

不同職業類別之.idv.tw 使用者在未來考慮申請中文網域名稱的意願上有顯著差異。83.3%的家庭主婦表示有意願申請中文網域名稱，其次是自營者，比率為 41.8%。在沒有意願申請方面，無職退休的比例是最高的，為 68.4%；其次是學生，比率為 65.7%。

不同職業類別之.idv.tw 使用者在未來願意申請中文網域名稱的原因上有顯著差異。57.1%的勞務職願意申請的原因在於中文網域名稱容易記憶與尋找，而無職退休者則是認為申請中文網域名稱可以展現個人特色，比率為 30.4%。此外，家庭主婦願意申請中文網域的名稱的原因是為了讓不懂英文者使用，比率有 40.0%。

表 7-99 .idv.tw 使用者未來使用中文網域名稱之意願

N=2726	會	不會	現在已有註冊中文網域名稱
Total	30.4	67.5	2.1
學生	33.4	65.7	0.9
事務職	34.1	63.0	2.8
銷售服務職	32.5	64.0	3.5
專門技術職	27.5	70.9	1.6
經營管理職	25.2	71.8	3.1
勞務職	41.2	52.9	5.9
自營者	41.8	54.7	3.5
家庭主婦	83.3	16.7	0.0
無職退休	30.3	68.4	1.3
其它	30.5	65.7	3.8

$\chi^2=48.5$ ， $df=18$ ， $P<.01$

表 7-100 .idv.tw 使用者中表示有使用中文網域名稱意願者想使用的原因

N=830	使用中文網域名稱能夠更容易的記憶與尋找	使用中文網域名稱可以更明顯的展現個人的特色	在地化，除了英文之外，也提供中文網域名稱	便於讓不懂英文的使用者使用	其它
Total	46.3	22.3	23.6	6.7	1.1
學生	43.6	23.9	25.6	5.1	1.7
事務職	47.6	21.4	27.4	3.6	0.0
銷售服務職	48.6	18.9	21.6	8.1	2.7
專門技術職	47.8	22.4	23.7	5.3	0.8
經營管理職	43.9	14.6	24.4	17.1	0.0
勞務職	57.1	21.4	14.3	7.1	0.0
自營者	47.6	21.4	23.8	7.1	0.0
家庭主婦	40.0	20.0	0.0	40.0	0.0
無職退休	30.4	30.4	26.1	13.0	0.0
其它	37.5	28.1	12.5	12.5	9.4

$\chi^2=54.9$ ， $df=36$ ， $P<.05$

8、對泛用型英文網域名稱之使用意願及其原因

不同職業類別之.idv.tw 使用者在對泛用型英文網域名稱的使用意願上有顯著差異。83.3%的家庭主婦覺得非常好，而有 42.9%的經營管理職認為還不錯。在抱持負向的態度上，21.4%的學生覺得不太好，而有 5.9%的勞務職認為非常不好。

不同職業類別之.idv.tw 使用者在願意使用泛英文型網域名稱的原因上有顯著差異。其中認為網域名稱比較短、容易記憶以家庭主婦的比率最高，為 100.0%；其次則是銷售服務職，比率為 87.5%。另外，在認為此類網域名稱一種新的嘗試，則是以勞務職的比率最高，有 18.2%；而有 12.3%的經營管理職則是因為在國際上有使用這樣的網域名稱而有意願申請。

表 7-101 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

N=2726	非常好	還不錯	沒意見	不太好	非常不好
Total	26.3	33.5	17.7	18.2	4.3
學生	27.4	30.6	15.7	21.4	4.9
事務職	25.6	36.6	17.1	17.9	2.8
銷售服務職	30.7	32.5	21.9	11.4	3.5
專門技術職	23.9	33.5	18.3	19.6	4.6
經營管理職	22.1	42.9	14.7	15.3	4.9
勞務職	35.3	29.4	17.6	11.8	5.9
自營者	38.8	26.9	15.4	15.9	3.0
家庭主婦	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0
無職退休	31.6	34.2	21.1	9.2	3.9
其它	25.7	36.2	20.0	13.3	4.8

$\chi^2=59.9$ ， $df=36$ ， $P<.01$

表 7-102 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度持正面者覺得好的原因

N=	網域名稱比較短，容易記憶	是一種新的嘗試	在國際上都有使用這樣的網域名稱	其它
Total	80.4	11.0	7.2	1.4
學生	74.9	14.3	9.4	1.5
事務職	80.4	12.4	7.2	0.0
銷售服務職	87.5	12.5	0.0	0.0

專門技術職	82.1	10.0	6.6	1.3
經營管理職	71.7	16.0	12.3	0.0
勞務職	81.8	18.2	0.0	0.0
自營者	86.4	4.5	7.6	1.5
家庭主婦	100.0	0.0	0.0	0.0
無職退休	68.0	18.0	10.0	4.0
其它	76.9	7.7	7.7	7.7

$\chi^2=58.4$ ， $df=27$ ， $P<.01$

9、目前繳交年費的方式與未來期望的繳款方式

不同職業類別之 .idv.tw 使用者對目前繳費方式與未來期望的繳費方式上有顯著差異。在目前的繳費方式上，12.4%的自營者是利用劃撥匯款，38.9%的學生是利用 ATM 轉帳；至於線上信用卡繳款方面，則是以經營管理職的比率最高，有 63.8%。

在未來期望的繳款方式上，86.3%的學生使用者認為現在的繳款方式即可；此外，16.7%的家庭主婦希望能用電話語音繳款，其次是事務職，比率為 14.2%。

表 7-103 .idv.tw 使用者目前的繳費方式

N=2726	劃撥 匯款	ATM 轉帳	線上信用 卡繳款	銀行櫃 檯繳款	便利商 店繳款	其它	不清楚/ 不知道
Total	9.2	31.5	48.5	3.0	6.6	0.6	0.7
學生	12.0	38.9	32.0	3.7	12.0	0.6	0.9
事務職	6.5	38.6	41.1	4.5	7.7	1.2	0.4
銷售服務職	5.3	28.9	56.1	6.1	2.6	0.0	0.9
專門技術職	9.1	29.7	53.0	2.2	5.0	0.3	0.6
經營管理職	5.5	27.6	63.8	0.6	1.8	0.6	0.0
勞務職	8.8	29.4	44.1	2.9	11.8	2.9	0.0
自營者	12.4	27.4	44.8	4.5	8.5	1.0	1.5
家庭主婦	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無職退休	9.2	27.6	40.8	3.9	18.4	0.0	0.0
其它	11.4	34.3	40.0	4.8	5.7	2.9	1.0

$\chi^2=153.6$ ， $df=54$ ， $P<.01$

表 7-104 .idv.tw 使用者未來期望的繳費方式

N=2726	電話語音繳款	支票繳款	便利商店繳款	信用卡繳款	線上繳款	ATM轉帳	含在電費帳單	劃撥匯款	都不用，現在的方式即可
Total	9.9	1.0	2.3	1.4	0.8	0.2	0.1	0.1	83.2
學生	8.9	0.0	2.3	0.3	0.9	0.0	0.0	0.3	86.3
事務職	14.2	0.4	2.0	3.3	0.0	1.2	0.0	0.0	77.6
銷售服務職	11.4	3.5	1.8	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	80.7
專門技術職	9.6	0.9	2.3	1.5	1.0	0.1	0.1	0.1	83.9
經營管理職	10.4	1.2	0.6	1.2	0.6	0.0	0.0	0.0	84.7
勞務職	11.8	0.0	2.9	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	76.5
自營者	8.5	2.5	1.5	0.5	1.0	0.0	0.5	0.0	85.1
家庭主婦	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	83.3
無職退休	6.6	2.6	3.9	3.9	0.0	0.0	0.0	1.3	80.3
其它	10.5	0.0	5.7	1.0	1.0	1.0	1.9	0.0	77.1

$\chi^2=127.3$ ， $df=81$ ， $P<.01$

10、對目前網域名稱註冊流程之滿意度

不同職業類別之 .idv.tw 使用者對於目前註冊流程的滿意度上有顯著差異。16.7% 的家庭主婦表示非常滿意，56.1% 的銷售服務職表示滿意；而在負向態度方面，皆是以家庭主婦在不滿意及最不滿意的比率最高，皆為 16.7%。

表 7-105 .idv.tw 使用者對目前網域名稱註冊流程之滿意度

N=2726	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	9.8	53.5	31.9	4.1	0.7
學生	11.7	54.6	26.9	5.4	1.4
事務職	8.5	55.7	31.3	4.1	0.4
銷售服務職	8.8	56.1	31.6	3.5	0.0
專門技術職	9.9	53.1	33.3	3.3	0.5
經營管理職	8.0	54.0	34.4	1.8	1.8
勞務職	2.9	41.2	52.9	2.9	0.0
自營者	11.9	54.2	25.9	7.0	1.0
家庭主婦	16.7	16.7	33.3	16.7	16.7
無職退休	6.6	52.6	35.5	5.3	0.0
其它	8.6	52.4	30.5	7.6	1.0

$\chi^2=65.7$ ， $df=36$ ， $P<.01$

11、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

不同職業類別之.idv.tw 使用者對於網域名稱服務業者提供的客戶服務滿意度上有顯著差異。33.3%的家庭主婦使用者表示非常滿意，40.7%的事物職表示滿意；而在負向態度上，家庭主婦表示不滿意與非常不滿意的比率皆是最高的，為 16.7%。

表 7-106 .idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

N=2726	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	不知道/沒有接觸過
Total	5.8	38.2	36.0	10.0	1.3	8.7
學生	6.0	37.4	32.0	12.0	2.9	9.7
事務職	6.1	40.7	35.8	8.9	0.8	7.7
銷售服務職	4.4	43.0	35.1	10.5	0.9	6.1
專門技術職	6.1	37.9	36.8	9.6	0.7	8.9
經營管理職	3.7	36.8	39.3	9.2	3.7	7.4
勞務職	2.9	38.2	47.1	8.8	0.0	2.9
自營者	7.5	40.3	30.8	10.9	1.0	9.5
家庭主婦	33.3	0.0	33.3	16.7	16.7	0.0
無職退休	2.6	30.3	46.1	10.5	0.0	10.5
其它	3.8	39.0	35.2	9.5	2.9	9.5

$\chi^2=65.2$ ， $df=45$ ， $P<.05$

12、需要的訓練課程

不同職業類別的.idv.tw 使用者在對於網域名稱註冊之相關訓練課程的需求度上有顯著差異。83.3%的家庭主婦表示需要此類訓練課程，其次是勞務職，比率為 58.8%。此外，在不需要此類課程上則是以經營管理職的比率最高，為 68.1%；其次是專門技術職，有 65.0%。

表 7-107 .idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度

N=2726	需要	不需要
Total	37.1	62.9
學生	36.9	63.1
事務職	48.4	51.6
銷售服務職	28.9	71.1
專門技術職	35.0	65.0
經營管理職	31.9	68.1
勞務職	58.8	41.2
自營者	39.8	60.2
家庭主婦	83.3	16.7
無職退休	36.8	63.2
其它	42.9	57.1

$\chi^2=35.7$ ， $df=9$ ， $P<.01$

五、不同月收入之差異分析

在此以不同月收入檢視.idv.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。

1、知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

不同平均月收入在知道網域名稱註冊相關訊息的途徑上有顯著差異。網路是最普遍的途徑，其中以平均月收入在 60001-70000 元間的使用者之比率最高，為 79.4%；此外藉由朋友告知的則是以平均月收入在 10000 元以下者的比例最高，有 13.9%。

表 7-108 .idv.tw 使用者知道網域名稱註冊相關訊息的途徑

N=2726	網路 訊息	朋友 告知	網頁設計 公司/ISP 業者告知	自己平常 所吸收資 訊	其它	不知道/忘 記了/拒答
Total	77.2	7.9	5.8	5.1	0.2	3.9
無收入	75.8	6.1	10.1	4.0	1.0	3.0
10000 以下	67.7	13.9	7.6	3.8	0.0	7.0
10001-20000	69.0	9.7	9.7	7.1	0.0	4.4
20001-30000	78.3	7.3	6.0	4.3	0.3	3.8
30001-40000	78.7	9.5	4.2	4.6	0.0	3.0
40001-50000	78.3	6.9	4.3	4.9	0.0	5.5
50001-60000	77.4	5.2	5.6	8.5	0.0	3.3
60001-70000	79.4	2.1	8.2	8.2	1.0	1.0
70001 以上	78.7	6.8	6.8	3.4	0.5	3.9

$\chi^2=79.2$ ， $df=40$ ， $P<.01$

2、註冊網域名稱的主因

不同平均月收入之.idv.tw 使用者在註冊網域名稱的主因上有顯著差異。交友/人際聯絡是註冊網域名稱的主因，其中以平均月收入在 10000 元以下之使用者的比率最高；此外，經營個人工作室也是申請的主因之一，以平均月收入在 70001 元以上的使用者比率最高，為 38.6%。

表 7-109 .idv.tw 使用者註冊網域名稱的主要原因

N=2726	經營電子商務	建置討論區/論壇	與國際接觸	經營網路社群	未來買賣之用	交友/人際聯絡	多媒體影音訊息分享
Total	5.5	15.1	1.5	4.3	2.2	22.4	3.2
無收入	3.0	14.6	2.0	6.6	2.0	21.7	2.5
10000 以下	4.4	13.9	0.6	6.3	1.9	26.6	4.4
10001-20000	3.5	22.1	0.9	4.4	2.7	23.9	0.9
20001-30000	4.9	18.8	1.9	5.7	1.1	20.9	1.6
30001-40000	5.4	15.0	1.5	4.1	3.0	19.5	2.3
40001-50000	7.9	15.4	1.2	3.0	1.6	26.3	4.5
50001-60000	3.7	13.3	2.2	3.3	2.2	25.2	4.4
60001-70000	3.1	11.3	2.1	4.1	4.1	23.7	4.1
70001 以上	9.2	10.1	1.4	3.4	2.4	19.3	4.3

(續上表)	經營個人電子報	經營個人工作室	測試學習	建置 mail server	教學教育用途	架設私人網站	其它
Total	1.9	31.0	6.2	1.1	0.7	3.9	0.9
無收入	0.5	31.3	8.1	1.0	1.5	4.0	1.0
10000 以下	3.2	21.5	6.3	0.6	0.6	8.2	1.3
10001-20000	0.9	33.6	1.8	0.0	0.0	4.4	0.9
20001-30000	2.2	31.0	4.3	1.9	0.3	4.1	1.4
30001-40000	1.9	33.9	7.9	1.4	0.1	3.1	1.0
40001-50000	1.8	26.7	5.5	0.8	0.8	4.2	0.4
50001-60000	2.2	30.4	6.3	1.1	1.5	3.7	0.4
60001-70000	4.1	27.8	7.2	0.0	2.1	3.1	3.1
70001 以上	1.9	38.6	3.9	0.5	1.9	2.9	0.0

$\chi^2=147.6$ ， $df=104$ ， $P<.01$

3、與網域名稱相關投資之花費

不同平均月收入之 .idv.tw 使用者在網域名稱相關投資之花費上有顯著差異。投資花費在 1 萬元以下者以無收入及平均月收入在 10000 元以下者的比率最高，皆為 65.2%。另外，花費在 1-5 萬元之間者，以平均月收入介於 60001-70000 元之間的比

率最高，為 44.3%；而 12.6%的平均月收入在 70001 元以上之.idv.tw 使用者，投資花費在 5-10 萬元之間。

表 7-110 .idv.tw 使用者與網域名稱相關投資之花費

N=2726	1 萬元以下(含)	1-5 萬元	5-10 萬元	10-30 萬元	30-50 萬元	50-100 萬元(含)	1 百萬元以上	不確定
Total	55.0	33.1	8.1	2.0	0.4	0.1	0.1	1.3
無收入	65.2	21.2	10.6	1.5	0.5	0.0	0.0	1.0
10000 以下	65.2	27.8	5.7	0.0	0.0	0.6	0.0	0.6
10001-20000	57.5	32.7	7.1	0.9	0.9	0.0	0.0	0.9
20001-30000	59.2	31.0	6.0	2.2	0.0	0.0	0.0	1.6
30001-40000	52.9	36.5	6.9	1.9	0.2	0.1	0.0	1.5
40001-50000	55.9	32.8	7.3	2.2	0.4	0.0	0.2	1.2
50001-60000	53.7	31.5	11.1	1.5	1.1	0.0	0.0	1.1
60001-70000	40.2	44.3	11.3	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0
70001 以上	43.5	36.7	12.6	3.9	0.5	0.5	0.5	1.9

$\chi^2=1071.0$ ， $df=920$ ， $P<.01$

4、對數字網域名稱之使用意願

不同平均月收入在對數字網域名稱的使用意願上有顯著差異。從下表中可以發現，願意使用的比率並不高，多數集中在沒有蛇感覺以及不太有意願。其中以平均月收入在 10001-20000 元間者的表示不太有意願的比率最高，有 31.0%；而在有點意願上則以平均月收入在 60001-70000 元之間的比率最高，有 25.8%。

表 7-111 .idv.tw 使用者對數字網域名稱之使用意願

N=2726	非常有意願	有點有意願	沒什麼感覺	不太有意願	非常沒意願
Total	6.2	15.0	40.0	27.1	11.6
無收入	3.5	11.1	39.4	30.3	15.7
10000 以下	3.2	8.9	42.4	28.5	17.1
10001-20000	7.1	13.3	32.7	31.0	15.9
20001-30000	5.7	14.4	42.1	26.1	11.7
30001-40000	5.1	13.6	40.0	29.3	12.0

40001-50000	6.3	15.4	41.7	25.9	10.7
50001-60000	8.9	21.9	35.9	25.9	7.4
60001-70000	8.2	25.8	37.1	23.7	5.2
70001 以上	11.6	16.4	41.1	20.8	10.1

$\chi^2=71.6$ ， $df=32$ ， $P<.01$

5、對開放「泛用型英文網域名稱」的態度

不同平均月收入之使用者對於開放泛用型英文網域名稱的態度有顯著差異。在持正面態度者，認為非常好的以平均月收入介於 60001-70000 元之間的比例最高，有 33.0%；而認為還不錯者，則是以平均月收入介於 50001-60000 之間的比率最高，有 40.4%。而採取負面態度方面，以平均月收入 30001-40000 元之間的比率最高，為 21.5%；其次為 10000 元以下，有 20.9%。

表 7-112 .idv.tw 使用者對泛用型英文網域名稱的態度

N=2726	非常好	還不錯	沒意見	不太好	非常不好
Total	26.3	33.5	17.7	18.2	4.3
無收入	30.8	29.8	14.1	19.7	5.6
10000 以下	21.5	35.4	16.5	20.9	5.7
10001-20000	28.3	35.4	15.9	18.6	1.8
20001-30000	23.9	36.1	19.8	17.4	2.7
30001-40000	25.2	29.9	19.7	21.5	3.7
40001-50000	25.9	32.8	16.4	18.4	6.5
50001-60000	25.6	40.4	18.1	13.3	2.6
60001-70000	33.0	38.1	11.3	10.3	7.2
70001 以上	32.4	33.8	17.4	12.1	4.3

$\chi^2=57.9$ ， $df=32$ ， $P<.01$

6、目前繳交年費的方式

不同平均月收入之 .idv.tw 使用者對目前繳費方式上有顯著差異。在目前的繳費方式上，ATM 轉帳及線上信用卡繳款為 .idv.tw 使用者最常使用的兩種方式。在 ATM

轉帳部分，以平均月收入在 10000 元以下的比率最高，有 39.2%；其次是介於 10001-20000 元之間，比率是 38.1%。而在線上信用卡繳款部分，以平均月收入在 70001 元以上者的比率最高，有 58.0%。

表 7-113 .idv.tw 使用者目前的繳費方式

N=2726	劃撥匯款	ATM 轉帳	線上信用卡繳款	銀行櫃檯繳款	便利商店繳款	其它	不清楚/不知道
Total	9.2	31.5	48.5	3.0	6.6	0.6	0.7
無收入	10.6	35.9	30.3	4.0	16.7	1.0	1.5
10000 以下	10.1	39.2	31.6	4.4	13.3	0.6	0.6
10001-20000	9.7	38.1	36.3	3.5	11.5	0.9	0.0
20001-30000	10.6	36.1	43.8	2.7	6.0	0.5	0.3
30001-40000	8.5	31.8	48.7	3.8	5.6	0.7	0.9
40001-50000	8.7	27.3	56.5	2.2	4.3	0.6	0.4
50001-60000	8.5	26.7	57.8	1.9	4.8	0.4	0.0
60001-70000	6.2	33.0	54.6	1.0	5.2	0.0	0.0
70001 以上	10.1	24.6	58.0	2.4	2.4	0.5	1.9

$\chi^2=143.5$ ， $df=48$ ， $P<.01$

7、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

不同平均月收入之 .idv.tw 使用者在客戶服務滿意度上有顯著差異。在正向態度上，43.3%、平均月收入介於 60001-70000 元之間的 .idv.tw 使用者對客戶服務感到滿意，其次是平均月收入介於 10001-20000 元者，比率為 42.5%。另外在負向態度上，則有 15.9%、平均月收入介於 10001-20000 的 .idv.tw 使用者認為不滿意；也有 5.3% 認為非常不滿意。

表 7-114 .idv.tw 使用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

N=2726	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	不知道/沒有接觸過
Total	5.8	38.2	36.0	10.0	1.3	8.7
無收入	5.6	30.8	39.4	12.6	2.0	9.6
10000 以下	6.3	33.5	39.9	9.5	0.0	10.8
10001-20000	4.4	42.5	20.4	15.9	5.3	11.5

20001-30000	7.6	41.6	33.2	9.2	1.4	7.1
30001-40000	4.8	40.8	37.8	7.2	0.7	8.7
40001-50000	4.7	34.4	37.9	11.9	1.6	9.5
50001-60000	6.3	37.4	36.3	11.5	1.5	7.0
60001-70000	11.3	43.3	29.9	8.2	0.0	7.2
70001 以上	6.8	37.7	34.3	11.6	1.0	8.7

$\chi^2=72.7$ ， $df=40$ ， $P<.01$

8、需要的訓練課程

不同平均月收入的.idv.tw 使用者在對於網域名稱註冊之相關訓練課程的需求度上有顯著差異。在需要方面，有 43.5%、平均月收入介於 20001-30000 之.idv.tw 使用者的比率最高，其次是平均月收入介於 10001-20000 之間者，有 41.6%。在不需要方面，則是以平均月收入在 70001 元以上的使用者的比率最高，有 69.1%；其次是平均月收入介於 50001-60000 元者，有 68.9%。

表 7-115 .idv.tw 使用者對相關訓練課程的需求度

N=2726	需要	不需要
Total	37.1	62.9
無收入	38.9	61.1
10000 以下	31.0	69.0
10001-20000	41.6	58.4
20001-30000	43.5	56.5
30001-40000	40.4	59.6
40001-50000	34.0	66.0
50001-60000	31.1	68.9
60001-70000	33.0	67.0
70001 以上	30.9	69.1

$\chi^2=24.3$ ， $df=8$ ， $P<.01$

第六節、小結

本章目的在於針對全體以及不同類型網域名稱使用者，觀察其基本人口統計變項在網域名稱的使用行為、態度及各項服務滿意度上是否有差異存在。這些基本人口變項包含如下：

1. 在全體使用者上，觀察其是否會因為不同類型之使用者，而在網域名稱使用行為、態度及服務滿意度有差異。
2. 在.com.tw、.org.tw、.net.tw 使用者方面：觀察在不同員工人數、資本額、經營類別下，是否會使得各類型使用者在網域名稱使用行為、態度及服務滿意度有差異。
3. 在.idv.tw 使用者方面：觀察不同性別、年齡、教育程度、職業及平均月收入，是否會使得.idv.tw 使用者在網域名稱使用行為、態度及服務滿意度有差異。

結果發現不同的基本人口統計變項確實有不同的網域名稱使用行為與態度，並且影響到對服務滿意度的評價。此外，在全體使用者上，也發現因為不同類型的使用者，而有不同的使用行為、態度與滿意度的評價，但由於四個類型的使用者並無法清楚劃分，尤其在.com.tw、.net.tw 與.org.tw 使用者的界線更是模糊，期待在未來研究上可以進一步釐清不同使用者的本質，以致於能夠更瞭解各類型使用者的需求、網域名稱使用行為與評價。

第八章

.com.tw 與.idv.tw 未續用者

第一節、基本資料描述

未續用者的部分，母體的比例為.com.tw (62.4%)、.org.tw (3.0%)、.net.tw (1.0%)、.idv.tw (33.6%)，但在調查的過程中由於.org.tw 未續用者僅回收 4 份樣本，而.net.tw 未續用者的部分則是沒有。如此樣本偏低的結果進行加權，會導致整體結果的誤差過大，因此考慮到整體結果的正確性，特將 org.tw 及.net.tw 未續用者的部分去除，僅針對.com.tw 與.idv.tw 未續用者的部分進行分析。

根據上述結果，將.org.tw (3.0%)與.net.tw (1.0%)未續用者的部分去除後，.com.tw 與.idv.tw 未續用者的比例為 96.0%，為了將比例維持在 100.0%，因此必須重新計算兩者的比例，結果為.com.tw65.0%、.idv.tw35.0%。由於未續用者的部分經無母數檢定後，可看出分佈情形與母體中.com.tw 與.idv.tw 未續用者的分佈有相當程度的差異，若要作整體的描述時無法確實反映母體。因此乃以加權的方式作扭正。有關母體分佈數、加權前樣本分佈數與加權後樣本分佈數，如表 2-1 所示：

表 8-1 母體結構與樣本結構之比例分配

	母體	樣本加權前	樣本加權後
.com.tw	65.0%	44.5%	65.0%
.idv.tw	35.0%	55.5%	35.0%
1.母數 vs 樣本加權前， $X^2=0.000(***)$ ，df=1，在 5%顯著水準下，母體與樣本有顯著差異			
2.母數 vs 樣本加權後， $X^2=0.000$ ，df=1，在 5%顯著水準下，母體與樣本無顯著差異			

此次調查之未續用樣本在網域名稱的使用比率分佈情形以.com.tw 最高，合計共佔 65.0%。其次為.idv.tw，佔全體的 35.0%左右。

表 8-2 全體使用者之網域名稱使用分佈情形

樣本數：362

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	362	100	100.0
.com.tw	161	44.5	65.0
.net.tw	201	55.5	35.0

第二節 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對註冊網域名稱之態

度行為分析

於本章中，將針對「未續用網域名稱之原因」、「價格與繳費方式」、「過去使用滿意度」、「過去使用之困擾與期待服務」、「非.tw 網域名稱服務使用狀況」、「未來再次申請使用網域名稱之原因」等六個部分分別進行描述，以瞭解.com.tw 及.idv.tw 未續用者對於註冊網域名稱相關問題的態度與行為。

一、未續用網域名稱之原因

.com.tw 及.idv.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因如表 8-2 所示，在複選的狀況之下，有 48.6%的受訪者表示「沒有國碼的網域名稱比較好，較具有國際觀」是他們改為註冊其他網域原因，為各項因素中最高者；其次依序為「其他網域名稱比較便宜」37.8%、「其他網域名稱感覺比較專業」28.3%等原因。

表 8-3 .com.tw 及.idv.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因

樣本數：92

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
沒有國碼的網域名稱比較好，較具有國際觀	41	33.3	48.6
其他網域名稱感覺比較專業	27	22.0	28.3
其他網域名稱比較便宜	37	30.1	37.8
其他網域名稱的套裝服務比較多元	9	7.3	10.6
申請方式簡單	2	2.2	1.4
其他	7	5.7	8.4

註：此題為複選題

二、繳費方式

1、繳交年費的方式

.com.tw 及.idv.tw 未續用者過去主要的繳費方式是「線上信用卡繳款」40.4%，其次為「ATM 轉帳」，有 23.8%的受訪者表示過去是使用這種方式來繳交年費(詳見表 8-3)。

表 8-4 .com.tw 及.idv.tw 未續用者過去使用的繳費方式

樣本數：362

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	362	100	100.0
劃撥匯款	51	14.1	16.7
ATM 轉帳	97	26.8	23.8
線上信用卡繳款	150	41.4	40.4
銀行櫃檯繳款	23	6.4	7.2
便利商店繳款	27	7.5	6.8
不清楚/不知道	12	3.3	4.6
其他	2	0.6	0.6

三、過去使用滿意度

1、對於網域名稱註冊流程之滿意度與不滿原因

.com.tw 及.idv.tw 未續用者對於網域名稱註冊流程的滿意度狀況如下表 8-4 所示中，其中對於的註冊流程合計有 52.8%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計共有 13.9%；另有相當比率的受訪者 33.3%表示沒意見。

表 8-5 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱註冊流程之滿意度

樣本數：361

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	361	100.0	100.0
非常滿意	26	7.2	6.6
滿意	168	46.5	46.2
沒意見	119	33.0	33.3
不滿意	40	11.1	11.8
非常不滿意	8	2.2	2.1

註：扣除無反應者，如不知道/沒註冊過

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿原因

.com.tw 及.idv.tw 未續用者對於網域名稱服務業者提供的客戶服務之滿意度狀況如下表 8-5 所示，合計共有 **38.2%** 的受訪者表示滿意；表示不滿意的則有 18.1%，而多數的受訪者表示沒有意見，有 43.6%

而表示不滿意的受訪者對於客戶服務不滿意的原因如下表 8-6 所示，在複選的狀況下，有 63.8% 的受訪者表示「不能即時回答問題」為他們認為為不滿意的主因，其次則為「等待時間過長」46.3% 以及「客服人員專業程度」30.2% 這兩個項目。

表 8-6 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

樣本數：344

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	350	100	100.0
非常滿意	11	3.1	2.7
滿意	119	34.0	35.5
沒意見	162	46.3	43.6
不滿意	43	12.3	13.7
非常不滿意	15	4.3	4.4

註：扣除無反應者，如不知道/沒接觸過

表 8-7 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務不滿意者不滿意之原因

樣本數：62

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
不能即時的回答問題	38	65.5	63.8
等待時間過長	26	44.8	46.3
客服人員專業度	18	31.0	30.2
客服人員服務態度	7	12.1	11.1
其他/未填寫答案或無法辨識	4	6.9	5.4

註：此題為複選題

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿意原因

.com.tw 及.idv.tw 未續用者對於網路名稱註冊服務之整體滿意度狀況如下表 8-7 所示，其中合計有 **51.6%**的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 10.2%，而表示沒有意見的則仍有 38.2%。

而表示不滿意的受訪者對於整體服務不滿意的原因如下表 8-8 所示，主要的原因是「**註冊機構提供服務不完整**」，有 62.2%的受訪者表示是這個原因，其次則分別為「**價格過高**」45.2%與「**政策規定繁瑣**」45.2%這兩個因素。

表 8-8 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

樣本數：362

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	362	100	100.0
非常滿意	10	2.8	2.2
滿意	177	48.9	49.4
沒意見	140	38.7	38.2
不滿意	33	9.1	9.6
非常不滿意	2	0.6	0.6

表 8-9 .com.tw 及.idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因

樣本數：37

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
受理註冊機構無法提供完整的服務	22	62.9	62.2
價格過高	16	45.7	45.2
政策規定較為繁瑣	16	45.7	45.2
忘記密碼申請補發流程比較麻煩	11	31.4	34.4
繳費方式與流程不清楚	9	25.7	28.8
不會進行 DNS 的設定	7	20.0	18.7
其它	5	14.3	13.0

註：此題為複選題

四、期待未來能提供之服務

1、使用網域名稱過程中出現的問題

.com.tw 及.idv.tw 未續用者有 28.2%表示在使用網域名稱的過程中未遇到什麼特別的問題。在另外有遇到問題的 71.8%受訪者中，主要的問題是「忘記密碼造成續用管理上的困擾」32.9%與「不知如何設定 DNS」32.5%，詳見表 8-9。

表 8-10 .com.tw 及.idv.tw 未續用者使用網域名稱過程中出現的問題

樣本數：362

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
忘記密碼造成續用管理上的困擾	107	29.6	32.9
不知道如何設定 DNS	126	34.8	32.5
都沒有	105	29.0	28.2
註冊服務單位提供的周邊服務不完整/客服無法正確回答問題	89	24.6	24.5
想要更換註冊服務單位而無法更換	64	17.7	17.8
申請之後網域名稱不知如何使用	60	16.6	15.5

沒有收到到期通知	27	7.5	8.4
其他	14	3.9	3.1

註：此題為複選題

2、希望未來提供的服務

.com.tw 及.idv.tw 未續用者對於未來希望提供的服務如下表 8-10 所示，其中比例最高的是「隨時可以申請網域名稱的續用」48.0%，其次依序則是「提供從網域名稱到網站架設的完整方案」43.6%、「協助代為設定 DNS」42.3%與「提醒想要的網域名稱目前已開放註冊服務」41.9%等，而表示「都沒有」的比例僅有 14.2%，這意味著.com.tw 及.idv.tw 未續用者對於相關服務有一定的需求。

表 8-11 idv.tw 未續用者希望未來提供的服務

樣本數：362

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
隨時可以申請網域名稱的續用	178	49.2	48.0
提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案	166	45.9	43.6
協助代為設定 DNS	161	44.5	42.3
提醒想要的網域名稱目前已經開放註冊服務	159	43.9	41.9
都沒有	46	12.7	14.2
其他	8	2.2	1.9

註：此題為複選題

3、需要的訓練課程

在.com.tw 及.idv.tw 未續用者當中，有 **38.4%**的受訪者表示需要網域名稱訓練課程，而表示不需要的為 61.6%(詳見表 8-11)。

而在表示希望需要教育訓練課程的受訪者中，有最多的受訪者表示想要「DNS 與動態 DNS 設定」，比例高達 83.9%，其次則是「網站架設介紹」57.4%、「線上交易類別與經營網路商店」56.9%、「網路資料庫行銷」48.4%、「網域名稱類型/類別與相關介紹」47.6%等(詳見表 8-12)。

表 8-12 .com.tw 及 .idv.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度
樣本數：362 單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	362	100	100.0
需要	139	38.4	36.6
不需要	223	61.6	63.4

表 8-13 .com.tw 及 .idv.tw 未續用者對相關訓練課程有需求者之
期待內容

樣本數：133 單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
DNS 與動態 DNS 設定	117	84.2	83.9
網站架設介紹	81	58.3	57.4
線上交易類別與經營網路商店	80	57.6	56.9
網路資料庫行銷	70	50.4	48.4
網域名稱類型/類別與相關介紹	67	48.2	47.6
免費網路空間使用介紹	66	47.5	43.3
網頁規劃與設計	56	40.3	39.2
網域名稱申請方式	46	33.1	30.0
其它	4	2.9	3.2

註：此題為複選題

五、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因

如表 8-13 至 8-14 所示，有 **53.3%** 的受訪者表示未註冊非.tw 網域名稱。在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，註冊最多的是 **.com**，有 40.1%。其餘的名稱則都未超過 5%。而這群受訪者會註冊非.tw 網域名稱的原因主要是因為「**較具國際觀**」44.3%，其次則是「**在海外地區也有相關業務**」20.8%與「**價格因素**」17.8%。

表 8-14 .com.tw 及.idv.tw 未續用者者非.tw 網域名稱使用情形

樣本數：362

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	362	100	100.0
.com	130	35.9	40.1
.net	7	1.9	1.4
.org	7	1.9	1.7
其他國家網域名稱	7	1.9	2.4
沒有	206	56.9	53.3
其他	5	1.4	1.1

表 8-15 .com.tw 及.idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因

樣本數：156

單位：%

項目別	樣本數	百分比	加權百分比
總計	156	100	100.0
較具國際觀	70	44.9	44.3
在海外地區也有相關業務	28	17.9	20.8
價格因素	32	20.5	17.8
套裝方案吸引人	9	5.8	6.3
網站經營重心轉移至其他地區	2	1.3	1.2
申請資格限制較少	2	1.3	0.7
其他	13	8.3	8.8

表 8-16 續上表，內為「其他」所包含之無法歸類選項

樣本數：15

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
DNS 較短好記，符合自己需求，且費用較低	6.7
介面簡單	6.7
可以擁有獨特的網域	6.7

可供選擇網路名稱較多	6.7
由當時承辦人所自行選擇	6.7
申請流程簡單方便	6.7
申請資格無限制	6.7
有 GAME 專業	6.7
免費	6.7
服務可靠	6.7
客戶需要	6.7
個人即可申請	6.7
業務需要	6.7
網域名稱重複近似	6.7
幫客戶或朋友申請的	6.7

六、未來再次申請使用網域名稱之原因

.com.tw 及 .idv.tw 未續用者未來會再次申請使用網域名稱的原因，在 .com.tw 未續用者方面考慮的層面多以公司的需求為出發點；相較而言 idv.tw 未續用者未來會再次申請所考慮的層面以個人的需求為出發點，由於此兩族群就未來再次申請使用網域名稱需求點的性質不同，因此無法將 .com.tw 與 .idv.tw 未續用者合併觀察，故將「.com.tw 未續用者」及「.idv.tw 未續用者」分為兩群討論，其結果分述如下：

.com.tw 未續用者未來會再次申請使用網域名稱的原因，如下表 8-15 所示，其中以「**公司有需求時**」**33.5%**為主要的原因，其次為「公司擴編(有新產品/新部門成立)」13.7%、「架設網站」9.9%、「新公司成立/重新營業時」8.7%等。

idv.tw 未續用者未來會在次申請使用穩域名稱的原因如下表 8-16 所示，其中「**有需求時**」20.4%以及「**要架設網站時**」17.4%，為兩個較為主要的原因。其次則依序為「工作及業務上需要時」8.5%以及「有時間經營網站時」8.5%這兩個因素。

表 8-17 .com.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
公司擴編(有新產品/新部門成立)	13.7
公司有需求時	33.5
架設網站	9.9
新公司成立/重新營業時	8.7
沒有意願	6.8
公司打算提供網路服務/交易	4.3
客戶需求	2.5
有關架設網站方案較完整時	1.2
其他	8.1
無法辨識其意義/空白無填寫	11.2

表 8-18 idv.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有需求時	20.4
要架設網站時	17.4
工作及業務上需要時	8.5
有時間經營網站時	8.5
沒有/目前無此計畫	7.5
費用降低時	6.0
不一定	6.0
能註冊想擁有的網域名稱時	5.0
已經使用其他網域名稱	2.5
近期以有申請計畫	1.0
當申請流程更簡便時	1.0
經濟充裕時	1.0
其他	8.5
無法辨識其意義/空白無填寫	6.9

第三節 小結

由於.com.tw 及.idv.tw 未續用者在本質上的不同，因此在沒有持續使用網域名稱的主要原因上無法合併觀察。但在改為註冊其他網域名稱之原因上，則發現有 48.6% 的.com.tw 及.idv.tw 未續用者表示「沒有國碼的網域名稱比較好，較具有國際觀」是改註冊其他網域的原因；其次為「其他網域名稱比較便宜」(37.8%)。

在繳費方式上，40.4%的.com.tw 及.idv.tw 未續用者是以「線上信用卡繳款」為主要的繳款方式，其次為「ATM 轉帳」，有 23.8%的受訪者表示過去是用這種方式來繳交年費。

在滿意度指標上，.com.tw 及.idv.tw 未續用者對於註冊流程的滿意度有 52.8%的受訪者表示滿意，表示不滿意的合計有 13.9%。而在客戶服務的滿意度上，有 38.2%的受訪者表示滿意，而表示不滿意的則有 18.1%。另外，對於網域名稱註冊服務之整體滿意度狀況，有 51.6%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 10.2%，而表示沒有意見的則有 38.2%。在三項滿意度的指標上，以客戶服務的滿意度相對較低，比率不到 50%。若觀察.com.tw 及.idv.tw 未續用者在客戶服務不滿意之原因，主要是因為「不能即時回答問題」，其次是「等待時間過長」與「客服人員的專業程度」。

71.8%的.com.tw 及.idv.tw 未續用者表示在使用網域名稱的過程中曾遇到一些問題，這些問題主要是「忘記密碼造成續用管理上的困擾」(32.9%)與「不知如何設定 DNS」(32.5)。另外在未來希望提供的服務上，主要以「隨時可以申請網域名稱的續用的比率最高」(48.0%)，其次是「提供從網域名稱到網站架設的完整方案」(43.6%)。此外，表示「都沒有」的比例有 14.2%，這意味著此二類未續用者對於相關服務的需求是很高的。而網域名稱相關訓練課程上，38.4%的.com.tw 及 idv.tw 未續用者表示需要此類訓練課程，而不需要的則有 61.6%。

在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，以「.com」的比率最高，有 40.1

%；「較具國際觀」及「在海外地區也有相關業務」是另他們註冊非.tw 網域名稱的主因。

最後，在未來會再次申請使用網域名稱的原因中，由於.com.tw 與.idv.tw 未續用者在性質、背景上的不同，如.com.tw 未續用者多以公司的需求為考量；而 idv.tw 未續用者則是著重個人的需求，因此在此題項上並無法將.com.tw 與.idv.tw 未續用者合併觀察，故將「.com.tw 未續用者」及「.idv.tw 未續用者」分為兩群討論。

.com.tw 未續用者未來會再次申請使用網域名稱的原因，主要是以「公司有需求時」為主要的原因，其次為「公司擴編(有新產品/新部門成立)」。而.idv.tw 未續用者則是在「有需求」、「要架設網站時」使得未來可能申請網域名稱服務的主要原因。

第九章

.com.tw 未續用者

第一節、基本資料描述

本次調查所反映出之.com.tw 未續用者以員工人數在 10 人以下、資本額在 1000 萬元以下、經營類別以商業貿易、傳統製造業及網路相關產業為主。從表 9-1 至表 9-3 中更可以看出詳細的分佈情形。

首先，在員工人數方面，如表 9-1 所示，10 人以下的單位佔了約 43.5%的比率；而在 50 人以下者，則合計為 73.3%。

表 9-1 .com.tw 未續用者之員工人數分佈情形

樣本數：161		單位：%
項目別	百分比	
總計	100.0	
10 人以下	43.5	
11-20 人	16.1	
21-50 人	13.7	
51-100 人	6.8	
101 人以上	19.9	

至於在資本額的部分，如表 9-2 所示，「一仟萬以下」者之比例為 54.0%；而在「三仟萬以下」者，則合計佔了 69.5%的比率。

表 9-2 .com.tw 未續用者之資本額分佈情形

樣本數：161		單位：%
項目別	百分比	
總計	100.0	
一仟萬以下	54.0	
超過一仟萬-三仟萬以下	15.5	
超過三仟萬-五仟萬以下	6.2	
超過五仟萬-一億以下	5.6	
超過一億~十億以下	9.9	

在經營類別上，如表 9-3 所示，「商業/貿易」、「傳統製造業」及「網路相關產業」合計即佔了 49.1%的比率。其他產業的比率則偏低。

表 9-3 .com.tw 未續用者之經營類別分佈情形

樣本數：161

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
商業/貿易	18.0
傳統製造業	13.7
金融/保險	4.3
廣告/行銷/公關	7.5
文化/教育/出版	6.2
平面/電子媒體	0.6
網路相關產業	17.4
IT 產業	11.8
通訊產業	5.6
餐飲/旅遊/娛樂服務業	1.9
百貨/零售/通路業	8.1
其他	5.0

第二節 .com.tw 未續用者對註冊網域名稱之態度行爲

分析

於本章中，將針對「未續用網域名稱之原因」、「價格與繳費方式」、「過去使用滿意度」、「過去使用之困擾與期待服務」、「非.tw 網域名稱服務使用狀況」、「未來在次申請使用網域名稱之原因」等六個部分分別進行描述，以瞭解.com.tw 未續用者對於註冊網域名稱相關問題的態度與行爲。

一、未續用網域名稱之原因

.com.tw 未續用者沒有持續使用網域名稱服務的主要因素是「改成註冊其他的網域名稱」，有 26.7%的受訪者表示是因此而停用原有的網域名稱。另有 23.0%的.com.tw 未續用者表示，是因「註冊網域並沒有達成預期效果」而停用網域名稱服務(如表 9-4)。

表 9-4 .com.tw 未續用者未續用網域名稱之原因

樣本數：161

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
公司/單位結束營業	18.0
公司/單位結束網路相關服務	12.4
使用網路所需負擔成本過高	5.0
註冊網域並沒有達成預期效果	23.0
改成註冊其他的網域名稱	26.7
沒有收到續用繳費通知	7.5
其他	7.5

而.com.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因如表 9-5 所示，在複選的狀況之下，有 55.6%的受訪者表示「**沒有國碼的網域名稱比較好，較具有國際觀**」是他們改為註冊其他網域原因，為各項因素中最高者；其次則是基於「其他網域名稱比較便宜」33.3%、「其他網域名稱感覺比較專業」25.0%這兩個原因。

表 9-5 .com.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因

樣本數：43 單位：%

項目別	百分比
沒有國碼的網域名稱比較好，較具有國際觀	55.6
其他網域名稱感覺比較專業	25.0
其他網域名稱比較便宜	33.3
其他網域名稱的套裝服務比較多元	11.1
其他	13.9

註：此題為複選題

二、價格與繳費方式

1、合理的網域名稱年費

在網域名稱的年費收取標準上，主要集中在**700 元以下**這個價格帶，有 77.6%，其次則是 701-800 元，有 11.2%(詳見表 9-6)。

表 9-6 .com.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知

樣本數：161 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
700 以下	77.6
701-800 元	11.2
801-900 元	5.6
901-1000 元	2.5
1001 元以上	3.1

2、繳交年費的方式

.com.tw 未續用者過去主要的繳費方式是「線上信用卡繳款」38.5%，其次為「劃撥匯款」21.1%與「ATM 轉帳」18.6%(詳見表 9-7)。

表 9-7 .com.tw 未續用者過去使用的繳費方式

樣本數：161

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
劃撥匯款	21.1
ATM 轉帳	18.6
線上信用卡繳款	38.5
銀行櫃檯繳款	8.7
便利商店繳款	5.6
不清楚/不知道	6.8
其他	0.6

三、過去使用滿意度

1、對於網域名稱註冊流程之滿意度與不滿意原因

.com.tw 未續用者對於網域名稱註冊流程的滿意度狀況如下表 9-8 所示中，其中對於的註冊流程合計有 51.2%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計共有 15.0%。

而表示不滿意的受訪者中，造成他任不滿意的因素如下表 9-9 所示，其中有 50.0%的受訪者表示造成他們不滿意的原因是「申請註冊所需的基本資料太多」，其次則依序為「申請註冊的資格限制較為嚴格」37.5%、「不知道如何選擇合適的受理註冊機構」20.8%等項目。

表 9-8 .com.tw 未續用者對網域名稱註冊流程之滿意度

樣本數：160 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	5.6
滿意	45.6
沒意見	33.8
不滿意	13.1
非常不滿意	1.9

表 9-9 .com.tw 未續用者對網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因

樣本數：24 單位：%

項目別	百分比
申請註冊所需的基本資料太多	50.0
申請註冊的資格限制較為嚴格	37.5
不知道如何選擇合適的受理註冊機構	20.8
沒有收到確認信而延誤繳費	4.2
其他	16.7

註：此題為複選題

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

.com.tw 未續用者對於網域名稱服務業者提供的客戶服務之滿意度狀況如下表 9-10 所示，合計共有 **40.3%** 的受訪者表示滿意；表示不滿意的則有 20.8%，而多數的受訪者表示沒有意見，有 38.9%

而表示不滿意的受訪者對於客戶服務不滿意的原因如下表 9-11 所示，在複選的狀況下，有 61.3% 的受訪者表示「**不能即時回答問題**」為他們認為為不滿意的主因，其次則為「**等待時間過長**」48.4% 以及「**客服人員專業程度**」29.0% 這兩個項目。

表 9-10 .com.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度
樣本數：149 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	2.0
滿意	38.3
沒意見	38.9
不滿意	16.1
非常不滿意	4.7

表 9-11 .com.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務不滿意者不滿意之原因
樣本數：31 單位：%

項目別	百分比
不能即時的回答問題	61.3
等待時間過長	48.4
客服人員專業度	29.0
客服人員服務態度	9.7
其他	3.2

註：此題為複選題

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿意原因

.com.tw 未續用者對於網路名稱註冊服務之整體滿意度狀況如下表 9-12 所示，其中合計有 **51.5%** 的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 11.2%，而表示沒有意見的則仍有 37.3%。

而表示不滿意的受訪者對於整體服務不滿意的原因如下表 9-13 所示，主要的原因是「**註冊機構提供服務不完整**」，有 61.1% 的受訪者表示是這個原因，其次則分別為「**價格過高**」44.4%與「**政策規定繁瑣**」44.4%這兩個因素。

表 9-12 .com.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

樣本數：161

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	1.2
滿意	50.3
沒意見	37.3
不滿意	10.6
非常不滿意	0.6

表 9-13 .com.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因

樣本數：18

單位：%

項目別	百分比
受理註冊機構無法提供完整的服務	61.1
價格過高	44.4
政策規定較為繁瑣	44.4
忘記密碼申請補發流程比較麻煩	38.9
繳費方式與流程不清楚	33.3
不會進行 DNS 的設定	16.7
其他	11.1

註：此題為複選題

四、期待未來能提供之服務

1、使用網域名稱過程中出現的問題

.com.tw 未續用者有 26.7%表示在使用網域名稱的過程中未遇到什麼特別的問題。在另外有遇到問題的 73.3%受訪者中，主要的問題是「忘記密碼造成續用管理上的困擾」38.5%，其次為「不知如何設定 DNS」28.6%與「周邊服務不完整/客服無法正確回答」24.2%，詳見表 9-14。

表 9-14 .com.tw 未續用者使用網域名稱過程中出現的問題

樣本數：161

單位：%

項目別	百分比
忘記密碼造成續用管理上的困擾	38.5
不知道如何設定 DNS	28.6
都沒有	26.7
註冊服務單位提供的周邊服務不完整/客服無法正確回答問題	24.2
想要更換註冊服務單位而無法更換	18.0
申請之後網域名稱不知如何使用	13.7
沒有收到到期通知	9.9
其他	1.9

註：此題為複選題

2、希望未來提供的服務

.com.tw 未續用者對於未來希望提供的服務如下表 9-15 所示，其中比例最高的是「隨時可以申請網域名稱的續用」46.0%，其次依序則是「提供從網域名稱到網站架設的完整方案」39.8%、「協助代為設定 DNS」38.5%與「提醒想要的網域名稱目前已開放註冊服務」38.5%等，而表示「都沒有」的比例只有 16.8%，這意味著.com.tw 未續用者對於相關服務的需求是很高的。

表 9-15 .com.tw 未續用者希望未來提供的服務

樣本數：161

單位：%

項目別	百分比
提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案	39.8
協助代為設定 DNS	38.5
提醒想要的網域名稱目前已經開放註冊服務	38.5
隨時可以申請網域名稱的續用	46.0
都沒有	16.8
其他	1.2

註：此題為複選題

3、需要的訓練課程

在.com.tw 使用者當中，有 **33.5%**的受訪者表示需要網域名稱訓練課程，而表示不需要的為 66.5%(詳見表 9-16)。而在表示希望需要教育訓練課程的受訪者中，有**最多的受訪者表示想要「DNS 與動態 DNS 設定」**，比例高達 83.3%，其次則是「網站架設介紹」55.6%、「線上交易類別與經營網路商店」55.6%、「網域名稱類型/類別與相關介紹」46.3%、「網路資料庫行銷」44.4%等(詳見表 9-17)。

表 9-16 .com.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度

樣本數：161

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
需要	33.5
不需要	66.5

表 9-17 .com.tw 未續用者對相關訓練課程有需求者之期待內容

樣本數：54

單位：%

項目別	百分比
DNS 與動態 DNS 設定	83.3
網站架設介紹	55.6
線上交易類別與經營網路商店	55.6
網域名稱類型/類別與相關介紹	46.3
網路資料庫行銷	44.4
網頁規劃與設計	37.0
免費網路空間使用介紹	35.2
網域名稱申請方式	24.1
其他	3.7

註：此題為複選題

五、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因

如表 9-18 至 9-19 所示，有 **47.2%**的受訪者表示未註冊非.tw 網域名稱。在有註

冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，註冊最多的是「.com」，有 47.2%。其餘的名稱則都未超過 5%。而這群受訪者會註冊非.tw 網域名稱的原因主要是因為「較具國際觀」43.5%，其次則是「在海外地區也有相關業務」24.7%。

表 9-18 .com.tw 未續用者非.tw 網域名稱使用情形

樣本數：161 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
.com	47.2
.net	0.6
.org	1.2
其他國家網域名稱	3.1
沒有	47.2
其他	0.6

表 9-19 .com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因

樣本數：85 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
較具國際觀	43.5
在海外地區也有相關業務	24.7
價格因素	14.1
套裝方案吸引人	7.1
介面簡單	2.4
網站經營重心轉移至其他地區	1.2
由當時承辦人所自行選擇	1.2
申請流程簡單方便	1.2
免費	1.2
服務可靠	1.2
其他	2.4

六、未來再次申請使用網域名稱之原因

.com.tw 未續用者未來會在次申請使用穩域名稱的原因如下表 9-20 所示，其中主要的原因為「公司有需求時」33.5%，其次為「公司擴編(有新產品/新部門成立)」13.7%等項目。

表 9-20 .com.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
公司擴編(有新產品/新部門成立)	13.7
公司有需求時	33.5
架設網站	9.9
新公司成立/重新營業時	8.7
沒有意願	6.8
公司打算提供網路服務/交易	4.3
客戶需求	2.5
有關架設網站方案較完整時	1.2
其他	8.1
無法辨識其意義/空白無填寫	11.2

第三節、小結

整體來說，.com.tw 未續用者沒有持續使用網域名稱服務的最主要原因是因為「改成註冊其他的網域名稱」(26.7%)；另一個主要因素則是「註冊網域並沒有達成預期效果」(23.0%)；而他們改註冊其他網域名稱的最主要因素是，「沒有國碼的網域名稱比較具有國際觀」(55.6%)，其次是「其他網域名稱比較便宜」(33.3%)。

在網域名稱的年費收費標準上，77.6%的.com.tw 未續用者認為合理的價格應該在 700 元以下；其次是 701-800 元。另外在繳費方式上，「線上信用卡繳費」是最主要的方式(38.5%)，其次有 21.1%的比率是採用「劃撥轉帳」的方式來繳款。

在滿意度指標上，.com.tw 未續用者對於註冊流程的滿意度有 51.2%的受訪者表示滿意，表示不滿意的合計有 15.0%。而在客戶服務的滿意度上，有 40.3%的受訪者表示滿意，而表示不滿意的則有 20.8%。另外，對於網路名稱註冊服務之整體滿意度狀況，有 51.5%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 11.2%，而表示沒有意見的則有 37.3%。在三項滿意度的指標上，以客戶服務的滿意度相對較低，比率不到 50%。若觀察.com.tw 未續用者此向度不滿意之原因主要是因為「不能即時回答問題」，其次是「等待時間過長」與「客服人員的專業程度」。

73.3%的.com.tw 未續用者表示在使用網域名稱的過程中曾遇到一些問題，這些問題主要是「忘記密碼造成續用管理上的困擾」(38.5%)與「不知如何設定 DNS」(28.6%)。另外在未來希望提供的服務上，主要以「隨時可以申請網域名稱的續用的比率最高」(16.0%)，其次是「提供從網域名稱到網站架設的完整方案」(39.8%)。此外，表示表示「都沒有」的比例有 16.8%，這意味著.com.tw 未續用者對於相關服務的需求是很高的。而網域名稱相關訓練課程上，33.5%.com.tw 未續用者表示需要此類訓練課程，而不需要的則為 66.5%。

而在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，以「.com」的比率最高，有

47.2%，其餘的名稱則都未超過 5%。「較具國際觀」及「在海外地區也有相關業務」是他們註冊非.tw 網域名稱的主因。

最後，在未來會再次申請使用網域名稱的原因中，33.5%的.com.tw 未續用者表示公司有需求時會申請，其次是「公司擴編(有新產品/新部門成立)」(13.7%)。

第十章

.idv.tw 未續用者

第一節、基本資料描述

本次調查所反映出的人口結構是以「**男性**」95.0%、年齡介於「**20-39 歲**」88.6%、教育程度在「**大學及研究所以上學歷**」89.0%、職業為「**專門技術職**」51.7%以及個人月收入在「**20001-50000 元**」51.3%者為主。從表 10-1 至表 10-5 中更可以看出詳細的分佈情形。

首先是性別。如表 10-1 所示，男性的比例遠超出女性甚多，佔了 95.0%。至於在年齡的部分，如表 10-2 所示，20-39 歲的青壯年，合計即佔了 88.6%的比率。而在這一群青壯年當中，又以「30-39 歲」47.8%的比例略高。

表 10-1 idv.tw 未續用者之性別分佈情形

樣本數：201 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
男性	95.0
女性	5.0

表 10-2 idv.tw 未續用者之年齡分佈情形

樣本數：201 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
未滿 20 歲	1.5
20-29 歲	40.8
30-39 歲	47.8
40-49 歲	6.0
50-59 歲	3.0
60 歲以上	1.0

在教育程度上，如表 10-3 所示，最高學歷在「大專大學」與「研究所及以上」合計即佔了 89.0%。但在這 89.0%的受訪者當中，主要是以大專大學為主，約佔全體 idv.tw 使用者 72.1%。

表 10-3 idv.tw 未續用者之教育程度分佈情形

樣本數：201 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
國中及以下	0.5
高中職	10.4
大專大學	72.1
研究所及以上	16.9

idv.tw 未續用者者的職業分佈上是以「專門技術職」為主，有 51.7%(如表 10-4)。其餘各類職業別的比率除了「學生」以外，都不超過 10%。

表 10-4 idv.tw 未續用者之職業分佈情形

樣本數：201 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
學生	11.9
事務職	6.0
銷售服務職	6.0
專門技術職	51.7
經營管理職	6.0
勞務職	2.0
自營者	5.5
家庭主婦	1.0
無職退休	5.5
其它	4.5

在個人月收入的情形(如表 10-5)，主要是集中在 20001-50000 之間，合計 51.3%，而其中又以 30001-40000 為主，佔全體 idv.tw 使用者的 22.4%。

表 10-5 idv.tw 未續用者之個人月收入分佈情形

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
無收入	11.9
10000 以下	6.0
10001-20000	6.0
20001-30000	8.0
30001-40000	22.4
40001-50000	20.9
50001-60000	12.9
60001-70000	4.5
70001 以上	7.5

第二節 .idv.tw 未續用者對註冊網域名稱之態度行爲

分析

於本章中，將針對「未續用網域名稱之原因」、「價格與繳費方式」、「過去使用滿意度」、「過去使用之困擾與期待服務」、「非.tw 網域名稱服務使用狀況」、「未來在次申請使用網域名稱之原因」等六個部分分別進行描述，以瞭解 idv.tw 未續用者對於註冊網域名稱相關問題的態度與行爲。

一、未續用網域名稱之原因

「個人因素，太忙，沒有時間繼續經營」是 idv.tw 未續用者沒有持續使用網域名稱服務的最主要原因，有 49.8% 的 idv.tw 未續用者表示是因此原因而停用的(如表 10-6)。另一個主要的因素是「改成註冊其他的網域名稱」，有 23.4% 的受訪者表示是因此而停用原有的網域名稱。

表 10-6 idv.tw 未續用者未續用網域名稱之原因

樣本數：201		單位：%
項目別	百分比	
總計	100.0	
個人因素，太忙，沒有時間繼續經營	49.8	
改成註冊其他的網域名稱	23.4	
經營網路成本過高	6.5	
流量過低，結束經營	4.0	
覺得沒有新鮮感了，不想經營	3.5	
沒有收到續用繳費通知	2.5	
費用太高	2.0	

網站主題或內容不吸引人或退流行	1.0
供測試之用	1.0
其他	6.5

而 idv.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因如表 10-7 所示，在複選的狀況之下，有 48.9% 的受訪者表示「其他網域名稱比較便宜」是他們改為註冊其他網域原因，為各項因素中最高者；其次則是基於「沒有國碼的網域名稱比較好，較具有國際觀」38.3%、「其他網域名稱感覺比較專業」34.0% 這兩個原因。

表 10-7 idv.tw 未續用者改為註冊其他網域名稱之原因

樣本數：47 單位：%

項目別	百分比
其他網域名稱比較便宜	48.9
沒有國碼的網域名稱比較好，較具有國際觀	38.3
其他網域名稱感覺比較專業	34.0
其他網域名稱的套裝服務比較多元	8.5
申請方式簡單	4.3
其他	6.4

註：此題為複選題

二、價格與繳費方式

1、合理的網域名稱年費

在網域名稱的年費收取標準上，主要集中在 350 元以下這個價格帶，有 78.1%，其次則是 351-400 元，有 14.9% (詳見表 10-8)。

表 10-8 idv.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知

樣本數：201 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0

350 以下	78.1
351-400	14.9
451-500	6.0
501 以上	1.0

2、繳交年費的方式

.idv.tw 未續用者過去主要的繳費方式是「線上信用卡繳款」43.8%，其次為「ATM 轉帳」，有 33.3%的受訪者表示過去是使用這種方式來進行年費之繳交(詳見表 10-9)。

表 10-9 idv.tw 未續用者過去使用的繳費方式

樣本數：201 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
線上信用卡繳款	43.8
ATM 轉帳	33.3
便利商店繳款	9.0
劃撥匯款	8.5
銀行櫃檯繳款	4.5
不清楚/不知道	0.5
其它	0.5

三、過去使用滿意度

1、對於網域名稱註冊流程之滿意度與不滿意原因

.idv.tw 未續用者對於網域名稱註冊流程的滿意度狀況如下表 10-10 所示中，其中對於的註冊流程合計有 55.8%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計共有 12.0%。

而表示不滿意的受訪者中，造成他任不滿意的因素如下表 10-12 所示，其中有 50.0%的受訪者表示造成他們不滿意的原因是「註冊流程太過麻煩」，其次則依序為「資格限制太多」20.8%、「繳費方式不完善」12.5%以及「註冊說明服務不夠完善」12.5%等項目。

表 10-10 idv.tw 未續用者對網域名稱註冊流程之滿意度

樣本數：201 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	8.5
滿意	47.3
沒意見	32.3
不滿意	9.5
非常不滿意	2.5

表 10-11 idv.tw 未續用者對網域名稱註冊流程不滿意者不滿意原因

樣本數：24 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
註冊流程太過麻煩	50.0
資格限制太多	20.8
繳費方式不完善	12.5
註冊服務說明不夠完善	12.5
其他	4.2

2、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度與不滿意原因

.idv.tw 未續用者對於網域名稱服務業者提供的客戶服務之滿意度狀況如下表 10-12 所示，合計共有 34.8%的受訪者表示滿意；表示不滿意的則有 13.5%，而多數的受訪者表示沒有意見，有 51.7%

而表示不滿意的受訪者對於客戶服務不滿意的原因如下表 10-13 所示，在複選的狀況下，有 70.4%的受訪者表示「不能即時回答問題」為他們認為為不滿意的主因，其次則為「等待時間過長」40.7%以及「客服人員專業程度」33.3%這兩個項目。

表 10-12 idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	4.0
滿意	30.8
沒意見	51.7
不滿意	9.5
非常不滿意	4.0

表 10-13 idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務不滿意者不滿意之原因

樣本數：27

單位：%

項目別	百分比
不能即時回答問題	70.4
等待時間過長	40.7
客服人員專業度	33.3
客服人員服務態度	14.8
其他/未填寫答案或無法辨識	11.1

註：此題為複選題

3、對網域名稱註冊服務整體滿意度與不滿意原因

.idv.tw 未續用者對於網路名稱註冊服務之整體滿意度狀況如下表 10-14 所示，其中合計有 51.8%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 8.5%，而表示沒有意見的則仍有 39.8%。

而表示不滿意的受訪者對於整體服務不滿意的原因如下表 10-15 所示，主要的原因是「註冊機構提供服務不完整」，有 64.1%的受訪者表示是這個原因，其次則分別為「價格過高」47.1%與「政策規定繁瑣」47.1%這兩個因素。

表 10-14 idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
非常滿意	4.0
滿意	47.8
沒意見	39.8
不滿意	8.0
非常不滿意	0.5

表 10-15 idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之不滿意者的不滿意原因

樣本數：17

單位：%

項目別	百分比
受理註冊機構無法提供完整的服務	64.7
價格過高	47.1
政策規定較為繁瑣	47.1
不會進行 DNS 的設定	23.5
忘記密碼申請補發流程比較麻煩	23.5
DNS 設定繁瑣	3.4
可以開放個人申請.com.tw 網域名稱	3.4
其它	3.4

註：此題為複選題

四、期待未來能提供之服務

1、使用網域名稱過程中出現的問題

.idv.tw 未續用者有 30.8 表示在使用網域名稱的過程中未遇到什麼特別的問題。在另外有遇到問題的 69.2%受訪者中，主要的問題是「不知如何設定 DNS」39.8%與「周邊服務不完整/客服無法正確回答」24.9%，詳見表 10-16。

表 10-16 idv.tw 未續用者使用網域名稱過程中出現的問題

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
不知道如何設定 DNS	39.8
都沒有	30.8
周邊服務不完整/客服無法正確回答	24.9
忘記密碼造成困擾	22.4
申請後稱不知如何使用	18.9
想要更換註冊服務單位而無法更換	17.4
沒有收到到期通知	5.5
其它	5.5

註：此題為複選題

2、希望未來提供的服務

.idv.tw 未續用者對於未來希望提供的服務如下表 10-17 所示，其中比例最高的是「隨時可以申請網域名稱的續用」51.7%，其次依序則是「提供從網域名稱到網站架設的完整方案」50.7%、「協助代為設定 DNS」49.3%與「提醒想要的網域名稱目前已開放註冊服務」48.3%等，而表示「都沒有」的比例僅有 9.5%，這意味著 idv.tw 未續用者對於相關服務的需求是很高的。

表 10-17 idv.tw 未續用者希望未來提供的服務

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
隨時可以申請網域名稱的續用	51.7
提供從網域名稱註冊到網站架設的完整方案	50.7
協助代為設定 DNS	49.3
提醒想要的網域名稱目前已經開放註冊服務	48.3
都沒有	9.5
其它	3.0

註：此題為複選題

3、需要的訓練課程

在.idv.tw 使用者當中，有 42.3%的受訪者表示需要網域名稱訓練課程，而表示不需要的為 57.7%(詳見表 10-18)。而在表示希望需要教育訓練課程的受訪者中，有最多的受訪者表示想要「DNS 與動態 DNS 設定」，比例高達 84.7%，其次則是「網站架設介紹」60.0%、「線上交易類別與經營網路商店」58.8%、「免費網路空間使用介紹」55.3%、「網路資料庫行銷」54.1%等(詳見表 10-19)。

表 10-18 idv.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
需要	42.3
不需要	57.7

表 10-19 idv.tw 未續用者對相關訓練課程有需求者之期待內容

樣本數：85

單位：%

項目別	百分比
DNS 與動態 DNS	84.7
網站架設介紹	60.0
線上交易類別與經營網路商店	58.8
免費網路空間使用介紹	55.3
網路資料庫行銷	54.1
網頁規劃與設計	42.4
網域名稱類型/類別與相關介紹	49.4
網域名稱申請方式	38.8
其它	2.4

註：此題為複選題

五、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因

在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，註冊最多的是.com，有 26.9%。其餘的名稱則都未超過 5%。而這群受訪者會註冊非.tw 網域名稱的原因主要是因為「較具國際觀」46.5%，其次則是「價格因素」28.2%。

表 10-20 idv.tw 未續用者非.tw 網域名稱使用情形

樣本數：201

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
沒有	64.7
.com	26.9
.net	3.0
.org	2.5
其它國碼網域名稱	1.0
其它	3.0

表 10-21 idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因

樣本數：71

單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
較具國際觀	46.5
價格因素	28.2
在海外地區也有相關業務	9.9
套裝方案吸引人	4.2
申請資格較為寬鬆	2.8
網站經營重心轉移至其他地區	1.4
其它	7.0

六、未來再次申請使用網域名稱之原因

idv.tw 未續用者未來會在次申請使用穩域名稱的原因如下表 10-22 所示，其中「有需求時」20.4%以及「要架設網站時」17.4%，為兩個較為主要的原因。其次則依序為「工作及業務上需要時」8.5%以及「有時間經營網站時」8.5%這兩個因素。

表 10-22 idv.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因
樣本數：201 單位：%

項目別	百分比
總計	100.0
有需求時	20.4
要架設網站時	17.4
工作及業務上需要時	8.5
有時間經營網站時	8.5
沒有/目前無此計畫	7.5
費用降低時	6.0
不一定	6.0
能註冊想擁有的網域名稱時	5.0
已經使用其他網域名稱	2.5
近期以有申請計畫	1.0
當申請流程更簡便時	1.0
經濟充裕時	1.0
其他	8.5
無法辨識其意義/空白無填寫	6.9

第三節、小結

整體來說，.idv.tw 未續用者沒有持續使用網域名稱服務的最主要原因是因為「個人因素，太忙，沒有時間經營」(49.8%)；在有限的資源及經費下，個人必須對經營網站投注較多的心力，在事必躬親的原則下，常常因為個人的忙碌而疏忽了網站的經營，導致最後選擇不再使用。另一個主要因素則是「改成註冊其他的網域名稱」；而他們改註冊其他網域名稱的最主要因素是，「其他網域的收費比較便宜」(48.9%)。其次則是認為「沒有國碼的網域名稱比較具有國際觀」。

在網域名稱的年費收費標準上，78.1%的.idv.tw 未續用者認為合理的價格應該在 350 元以下；其次是 351-400 元。另外在繳費方式上，「線上信用卡繳費」是最主要的方式(43.8%)，其次「ATM 轉帳」。

在滿意度指標上，.idv.tw 未續用者對於註冊流程的滿意度有 55.8%的受訪者表示滿意，表示不滿意的合計有 12.0%。而在客戶服務的滿意度上，有 34.8%的受訪者表示滿意，而表示不滿意的則有 13.5%。另外，對於網域名稱註冊服務之整體滿意度狀況，有 51.8%的受訪者表示滿意；表示不滿意的合計僅 8.5%，而表示沒有意見的則仍有 39.8%。在三項滿意度的指標上，以客戶服務的滿意度相對較低，比率不到 50%。若觀察.idv.tw 未續用者此向度不滿意之原因主要是因為「不能即時回答問題」，其次是「等待時間過長」與「客服人員的專業程度」。

69.2%的.idv.tw 未續用者表示在使用網域名稱的過程中曾遇到一些問題，這些問題主要是「不知如何設定 DNS」(39.8)與「周邊服務不完整/客服無法正確回答」(24.9%)。另外在未來希望提供的服務上，主要以「隨時可以申請網域名稱的續用的比率最高」(51.7%)，其次是「提供從網域名稱到網站架設的完整方案」(50.7%)。此外，表示「都沒有」的比例僅有 9.5%，這意味著 idv.tw 未續用者對於相關服務的需求是很高的。而網域名稱相關訓練課程上，42.3%.idv.tw 未續用者表示需要此類訓練課程，而不需要的則為 57.7%。

在有註冊其它類型或國碼網域名稱的受訪者中，以「.com」的比率最高，有 26.9%，其餘的名稱則都未超過 5%。「較具國際觀」及「價格因素」使他們註冊非.tw 網域名稱的主因。

最後，在未來會再次申請使用網域名稱的原因中，20.4%的.idv.tw 未續用者表示有需求時會申請，其次是要「架設網站」(17.4%)。此外「工作及業務需要」與「有時間經營網站」也是可能促使他們再次申請網域名稱服務的因素。

第十一章

.com.tw 與.idv.tw 未續用者 之差異比較分析

本章將針對.com.tw 及.idv.tw 未續用者進行差異比較分析，目的在於瞭解兩類使用者在網域名稱使用情形及滿意度上的差異；此外，亦會以這兩個類型使用者的基本人口統計變項為基礎，觀察不同的人口統計變項在網域名稱使用情況及滿意度的差異。

第一節、.com.tw、.idv.tw 未續用者之差異分析

本節將針對.com.tw 及.idv.tw 未續用者，瞭解其在「繳費方式」、「過去使用滿意度」、「非.tw 網域名稱服務使用狀況」、「網域名稱之相關教育訓練課程」等四個部分，是否因為不同類型之未續用者而有差異，並對有差異之變項一一描述。

1、繳交年費的方式

.com.tw 及.idv.tw 未續用者在得知網域名稱註冊相關訊息的最主要途徑上有顯著差異。在目前的繳費方式，如下表 11-1 所示，.com.tw 及.idv.tw 未續用者多數皆採行「線上信用卡繳款」佔 40.3%；觀察數據可以得知，com.tw 未續用者有 21.3%採行「劃撥匯款」高於.idv.tw 未續用者 8.7%、.idv.tw 未續用者有 33.1%採行「ATM 轉帳」高於.com.tw 未續用者 18.7%

表 11-1 .com.tw 及.idv.tw 未續用者過去使用的繳費方式

N=362	劃撥匯款	ATM 轉帳	線上信用卡繳款	銀行櫃檯繳款	便利商店繳款	不清楚/不知道	其他
Total	16.9	23.8	40.3	7.2	6.6	4.7	0.6
.com.tw 使用者	21.3	18.7	38.7	8.5	5.5	6.8	0.4
.idv.tw 使用者	8.7	33.1	43.3	4.7	8.7	0.8	0.8

$\chi^2=24.8$ ，df=6，P<.01

2、非.tw 網域名稱服務使用狀況

.com.tw 及.idv.tw 未續用者在註冊非.tw 網域名稱上有顯著差異。非.tw 網域名稱使用情形，如下表 11-2 所示，.com.tw 未續用者(47.4%)採用「.com」網域名稱之比率高於.idv.tw 未續用者(26.8%)、.idv.tw 未續用者(64.6%)「沒有」使用非.tw 網域名稱之比率高於.com.tw 未續用者(47.4%)、

表 11-2 .com.tw 及.idv.tw 未續用者非.tw 網域名稱使用情形

N=362	.com	.net	.org	其他國家 網域名稱	沒有	其他
Total	40.2	1.4	1.7	2.2	53.5	1.1
.com.tw 使用者	47.4	0.4	1.3	3.0	47.4	0.4
.idv.tw 使用者	26.8	3.1	2.4	0.8	64.6	2.4

$\chi^2=22.8$ ，df=5，P<.01

第二節、.com.tw 未續用者之差異分析

本節將針對.com.tw 未續用者，瞭解他們在「繳費方式」、「過去使用滿意度」、「非.tw 網域名稱服務使用狀況」、「網域名稱之相關教育訓練課程」等四個部分，是否因為不同員工人數規模、資本額與經營類別而有差異產生，並對有差異之變項一一描述。

一、不同員工人數之差異分析

1、未續用網域名稱之原因

不同員工人數之.com.tw 未續用者在未續用網域名稱之原因上有顯著差異。 .com.tw 未續用者未續用網域名稱之原因，如下表 11-3 所示，員工人數在 10 人以下之.com.tw 未續用者未續用原因以「改成註冊其他的網域名稱」26.7%及「註冊網域並沒有達成預期效果」23.0%為主；員工人數在 11-20 人之.com.tw 未續用者以「公司/單位結束營業」30.8%為主，且比率高於其他族群；員工人數在 21-50 人及 51-100 人之.com.tw 未續用者之未續用原因以「改成註冊其他的網域名稱」為主；員工 101 人以上未續用原因則以「公司/單位結束網路相關服務」31.3%為主，由數據觀察相對而言其他族群因「公司/單位結束網路相關服務」而未續用網域名稱之比率較低，皆低於 10.0%。

表 11-3 .com.tw 未續用者未續用網域名稱之原因

N=161	公司/單位結束營業	公司/單位結束網路相關服務	使用網路所需負擔成本過高	註冊網域並沒有達成預期效果	改成註冊其他的網域名稱	沒有收到續用繳費通知	其他
Total	18.0	12.4	5.0	23.0	26.7	7.5	7.5
10 人以下	14.3	8.6	7.1	27.1	28.6	5.7	8.6
11-20 人	30.8	7.7	7.7	30.8	15.4	3.8	3.8
21-50 人	18.2	9.1	4.5	4.5	45.5	13.6	4.5
51-100 人	9.1	0.0	0.0	9.1	36.4	27.3	18.2
101 人以上	18.8	31.3	0.0	25.0	15.6	3.1	6.3

$\chi^2=41.2$ ，df=24，P<.05

2、合理的網域名稱年費

不同員工人數之.com.tw 未續用者在對合理網域名稱年費的價格認知上有顯著差異。 .com.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知分佈情形，如下表 11-4 所示，由下表可以得知不同員工人數之.com.tw 未續用者，認為之合理網域名稱皆以「700 元以下」為主，皆超過 60%；由數據可發現員工人數在 10 人以下認為合理網域名稱之價格分佈略低於其他族群。

表 11-4 .com.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知

N=161	700 以下	701-800 元	801-900 元	901-1000 元	1001 元以上
Total	77.6	11.2	5.6	2.5	3.1
10 人以下	90.0	5.7	2.9	1.4	0.0
11-20 人	69.2	19.2	0.0	3.8	7.7
21-50 人	72.7	9.1	13.6	4.5	0.0
51-100 人	63.6	9.1	0.0	9.1	18.2
101 人以上	65.6	18.8	12.5	0.0	3.1

$\chi^2=32.3$ ，df=16，P<.01

3、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因

不同員工人數之.com.tw 未續用者在使用非.tw 網域名稱之原因上有統計上顯著差異。不同員工人數之.com.tw 未續用者對使用非.tw 網域名稱之原因分佈情形，如下表 11-5 所示，由下表可以得知，可以得知「較具國際觀」在各不同員工人數之族群皆佔一定的比率，員工人數 10 人以下較其他族群重視「套裝方案」這項因素，員工人數在 21-50 人較其他族群重視「介面簡單」此項因素；員工人數在 51-100 人較其他族群重視「申請流程簡單方便」此項因素；員工人數在 50 人以上(含 101 人以上)使用非.tw 網域名稱之原因以「在海外地區也有相關業務」為主皆高於 50.0%。

表 11-5 .com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因

N=85	價格因素	在海外地區也有相關業務	網站經營重心轉移至其他地區	較具國際觀	套裝方案吸引人
Total	14.1	24.7	1.2	43.5	7.1
10 人以下	18.9	5.4	2.7	51.4	13.5
11-20 人	0.0	20.0	0.0	70.0	0.0
21-50 人	9.1	27.3	0.0	36.4	0.0

51-100 人	14.3	57.1	0.0	14.3	0.0
101 人以上	15.0	50.0	0.0	30.0	5.0

續上表	介面簡單	由當時承辦人所自行選擇	申請流程簡單方便	免費	服務可靠	其他
Total	2.4	1.2	1.2	1.2	1.2	2.4
10 人以下	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0	5.4
11-20 人	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0
21-50 人	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
51-100 人	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0
101 人以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

$\chi^2=68.9$, $df=40$, $P<.01$

二、不同資本額之差異分析

1、合理的網域名稱年費

不同資本額之.com.tw 未續用者在對合理網域名稱年費的價格認知上有顯著差異。不同資本額之.com.tw 未續用者對對合理網域名稱年費的價格認知分佈情形，如下表 11-6 所示，不同資本額對合理網域名稱認知之合理價格皆以「700 元以下」為主，皆超過 60.0%，可以發現資本額低於一仟萬以下認知之合理價格低於其他族群。

表 11-6 .com.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知

N=161	700 以下	701-800 元	801-900 元	901-1000 元	1001 元以上
Total	77.6	11.2	5.6	2.5	3.1
一仟萬以下	83.9	10.3	3.4	1.1	1.1
超過一仟-三仟萬以下	72.0	12.0	8.0	4.0	4.0
超過三仟-五仟萬以下	60.0	0.0	0.0	10.0	30.0
超過五仟萬-1 億以下	66.7	11.1	11.1	11.1	0.0
超過一億~十億以下	68.8	25.0	6.3	0.0	0.0
超過十億	78.6	7.1	14.3	0.0	0.0

$\chi^2=41.5$, $df=20$, $P<.01$

2、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因

不同資本額之.com.tw 未續用者在使用非.tw 網域名稱之原因上有顯著差異。不同資本額之.com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因分佈情形，如下表 11-7 所示，不同資本額使用非.tw 網域名稱之原因，整體而言以「較具國際觀」43.5%較高、「在海外地區也有相關業務」24.7%及「價格因素」14.1%也有一定的比率。

不同資本額之.com.tw 未續用者之間，由數據看來，資本額低於一萬以下使用非.tw 網域名稱之原因「價格因素」、「套裝方案」、「免費」之比率高於其他族群；資本額在超過五仟萬-1 億以下之族群在「介面簡單」、「服務可靠」之比率高於其他族群。

表 11-7 .com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因

N=85	價格因素	在海外地區也有相關業務	網站經營重心轉移至其他地區	較具國際觀	套裝方案吸引人
Total	14.1	24.7	1.2	43.5	7.1
一仟萬以下	14.6	14.6	0.0	51.2	12.2
超過一仟-三仟萬以下	11.8	23.5	5.9	41.2	5.9
超過三仟-五仟萬以下	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
超過五仟萬-1 億以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
超過一億~十億以下	20.0	30.0	0.0	40.0	0.0
超過十億	22.2	55.6	0.0	22.2	0.0

$\chi^2=97.1$ ，df=50，P<.01

續上表	介面簡單	由當時承辦人所自行選擇	申請流程簡單方便	免費	服務可靠	其他
Total	2.4	1.2	1.2	1.2	1.2	2.4
一仟萬以下	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	4.9
超過一仟-三仟萬以下	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0
超過三仟-五仟萬以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
超過五仟萬-1 億以下	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
超過一億~十億以下	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0
超過十億	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

三、不同經營類別之差異分析

在此以不同經營類別檢視.com.tw 使用者是否會在上述六個向度上產生顯著差異。因為經營類別之項目包含太廣，因此將所有的經營類別區分、歸併為以下項目，如下表：

表 11-8 經營類別歸併前後對照表

單位：百分比

歸併後		歸併前	
商業/貿易	18.0	商業/貿易	18.0
傳統製造業	13.7	傳統製造業	13.7
金融/通路/服務業	14.3	金融/保險	4.3
		餐飲/旅遊/娛樂服務業	1.9
		百貨/零售/通路業	8.1
廣告行銷/出版/媒體	14.3	廣告/行銷/公關	7.5
		文化/教育/出版	6.2
		平面/電子媒體	0.6
電子/通訊	34.8	網路相關產業	17.4
		IT 產業	11.8
		通訊產業	5.6
其他職業	5.0	其他	5.0

1、需要的訓練課程

不同經營類別之.com.tw 未續用者在對相關訓練課程的需求度上有顯著差異。不同經營類別之.com.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度分佈情形，如下表 11-9 所示，「電子/通訊」21.4%需要教育訓練的比率較低；「其他職業」75.0%及「傳統製造業」45.5%需要教育訓練的比率較高。

表 11-9 .com.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度

N=161	需要	不需要
Total	33.5	66.5
商業/貿易	34.5	65.5
傳統製造業	45.5	54.5
金融/通路/服務業	39.1	60.9

廣告行銷/出版/媒體	30.4	69.6
電子/通訊	21.4	78.6
其他職業	75.0	25.0
$\chi^2=11.7$ ，df=5，P<.05		

2、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因

不同經營類別之.com.tw 未續用者在使用非.tw 網域名稱之原因上有顯著差異。不同經營類別之.com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因之情形，如下表 11-10 所示，整體而言，「較具國際觀」43.5%、「在海外地區也有相關業務」24.7%及「價格因素」14.1%比率較高。

在不同經營類別之.com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因之差異，由數據觀之，「商業/貿易」類別因「在海外地區也有相關業務」使用非.tw 網域名稱之比率 43.8%較其他經營類別高；「廣告行銷/出版/媒體」類別因「價格因素」使用非.tw 網域名稱之比率 30.0%較其他經營類別高。

N=85	.com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因				
	價格因素	在海外地區也有相關業務	網站經營重心轉移至其他地區	較具國際觀	套裝方案吸引人
Total	14.1	24.7	1.2	43.5	7.1
商業/貿易	18.8	43.8	0.0	25.0	6.3
傳統製造業	16.7	25.0	0.0	58.3	0.0
金融/通路/服務業	9.1	27.3	0.0	45.5	18.2
廣告行銷/出版/媒體	30.0	20.0	10.0	30.0	10.0
電子/通訊	8.8	17.6	0.0	52.9	5.9
其他職業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

續上表	.com.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因					
	介面簡單	由當時承辦人所自行選擇	申請流程簡單方便	免費	服務可靠	其他
Total	2.4	1.2	1.2	1.2	1.2	2.4
商業/貿易	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0
傳統製造業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
金融/通路/服務業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
廣告行銷/出版/媒體	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
電子/通訊	5.9	2.9	2.9	0.0	0.0	2.9

其他職業		0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
------	--	-----	-----	-----	-----	------	------

$\chi^2=93.7$, $df=50$, $P<.01$

第三節 .idv.tw 未續用者之差異分析

本節將針對.idv.tw 未續用者，瞭解他們在「繳費方式」、「過去使用滿意度」、「非.tw 網域名稱服務使用狀況」、「網域名稱之相關教育訓練課程」等四個部分，是否因為不同性別年齡、教育程度、職業以及平均月收入而有差異，並對有差異之變項加以描述。

一、不同年齡層之差異分析

在此以不同年齡層檢視.idv.tw 未續用者是否會在上述四個向度上產生顯著差異。由於 40 歲以上之年齡層樣本數太少，因此將所有的經營類別區分、歸併為以下項目，如下表：

表 11-11 年齡歸併前後對照表

單位：%

歸併後		歸併前	
29 歲以下	42.3	未滿 20 歲	1.5
		20-29 歲	40.8
30-39 歲	47.8	30-39 歲	47.8
40 歲以上	10.0	40-49 歲	6.0
		50-59 歲	3.0
		60 歲以上	1.0

1、非.tw 網域名稱服務使用狀況與原因

不同年齡之.idv.tw 未續用者在使用非.tw 網域名稱之原因上有顯著差異。不同年齡之.idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因之情形，如下表 11-12 所示，整體而言，「較具國際觀」46.5%、「價格因素」28.2%等原因比率較高。

由數據觀之，.idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因，在 29 歲以下年齡層「較具國際觀」58.6%為主要原因；30-39 歲相較其他年齡層「價格因素」34.3%比率較高；40 歲以上則以「在海外地區也有相關業務」57.1%為主，其他族群最重視之「較具國際觀」原因之比率僅佔 14.3%。

表 11-12 idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因

N=71	價格因素 有相關業務	在海外地區也 有相關業務	網站經營重心轉 移至其他地區	較具 國際觀	套裝方案 吸引人	其他	申請資格 較為寬鬆
Total	28.2	9.9	1.4	46.5	4.2	7.0	2.8
29 歲以下	24.1	0.0	0.0	58.6	3.4	10.3	3.4
30-39 歲	34.3	8.6	0.0	42.9	5.7	5.7	2.9
40 歲以上	14.3	57.1	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0

$\chi^2=33.4$, $df=12$, $P<.01$

2、未來再次申請使用網域名稱之原因

不同年齡之.idv.tw 未續用者在未來再次申請使用網域名稱之原因上有顯著差異。不同年齡之.idv.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因之分佈，如下表 11-13 所示，整體而言，「有需求時」20.4%、「架設網站」17.4%等原因比率較高。

在不同年齡之.idv.tw 未續用者間，可以發現 40 歲以上之年齡層未來再次申請之原因以「有需求時」30.0%為主，略高於其他年齡層，且「無法辨識其意義」之比率 25.0%高於其他族群；30-39 歲之原因以「架設網站」20.8%為主；29 歲以下原因以「有需求時」18.8%較多、「架設網站」15.3%次之。

表 11-13 idv.tw 未續用者未來再次申請使用網域名稱之原因

N=201	有需 求時	工作及業務 上的需求	架設 網站	能註冊想要 的網域名稱	有時間經 營網站	費用 降低	經濟 充裕
Total	20.4	8.5	17.4	5.0	8.5	6.0	1.0
29 歲以下	18.8	7.1	15.3	5.9	8.2	5.9	2.4
30-39 歲	19.8	11.5	20.8	5.2	8.3	7.3	0.0
40 歲以上	30.0	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0

續上表	近期內有 計畫申請	申請流 程簡便	使用其他 網域名稱	沒有/目前 沒計畫	不一定	其他	無法辨識 其意義
Total	1.0	1.0	2.5	7.5	6.0	8.5	7.0
29 歲以下	2.4	0.0	1.2	9.4	10.6	9.4	3.5
30-39 歲	0.0	2.1	3.1	7.3	3.1	5.2	6.3
40 歲以上	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	20.0	25.0

$\chi^2=39.8$, $df=26$, $P<.05$

二、不同教育程度之差異分析

在此以不同教育程度為基礎，檢視.idv.tw 未續用者是否會在上述四個向度上產生顯著差異。

1、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

不同教育程度之.idv.tw 未續用者在對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度上有顯著差異。不同教育程度之.idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度之分佈情形，如下表 11-14 所示，整體而言，「有需求時」20.4%、「架設網站」17.4% 等原因比率較高。

表 11-14 .idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

N=201	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	4.0	30.8	51.7	9.5	4.0
國中及以下	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
高中職	9.5	38.1	33.3	14.3	4.8
大專大學	4.1	29.0	55.9	9.7	1.4
研究所及以上	0.0	32.4	47.1	5.9	14.7

$\chi^2=21.1$ ，df=12，P<.05

2、對相關訓練課程的需求度

不同教育程度之.idv.tw 未續用者在對網域名稱註冊之相關訓練課程的需求度上有顯著差異。從下表可以發現，教育程度在研究所及以上之.idv.tw 未續用者，僅有 20.6%的受訪者表示需要此類相關的教育訓練課程。另外，教育程度在大專大學者，則有 47.6%的受訪者表示需要相關的教育訓練課程。

表 11-15 .idv.tw 未續用者對相關訓練課程的需求度

N=201	需要	不需要
Total	42.3	57.7
國中及以下	0.0	100.0
高中職	42.9	57.1
大專大學	47.6	52.4

研究所及以上 | 20.6 79.4
 $\chi^2=9.0$ ，df=3，P<.05

三、不同職業之差異分析

在此先不同職業類別為基礎，檢視.idv.tw 未續用者是否會在上述四個向度上產生顯著差異。

1、合理的網域名稱年費

不同職業類別之.idv.tw 未續用者在對合理的網域名稱年費的價格認知上有顯著差異。從表 11-15 可以發現，勞務職之.idv.tw 未續用者認為合理的價格應該在 350 元以下，比率為 100.0%；其次為事務職，比率是 91.7%。此外，27.3%的無職/退休者認為合理的年費價格應落在 350-400 元之間，其次依序為經營管理職與學生，比率皆為 25%。

表 11-15 idv.tw 未續用者對合理網域名稱年費的價格認知

N=201	350 以下	351-400 元	451-500 元	501 元以上
Total	78.1	14.9	6.0	1.0
學生	70.8	25.0	4.2	0.0
事務職	91.7	8.3	0.0	0.0
銷售服務職	83.3	16.7	0.0	0.0
專門技術職	79.8	12.5	6.7	1.0
經營管理職	75.0	25.0	0.0	0.0
勞務職	100.0	0.0	0.0	0.0
自營者	81.8	9.1	9.1	0.0
家庭主婦	50.0	0.0	0.0	50.0
無職/退休	45.5	27.3	27.3	0.0
其他	88.9	11.1	0.0	0.0

$\chi^2=69.3$ ，df=27，P<.01

2、對網域名稱註冊流程之滿意度

不同職業之.idv.tw 未續用者在對網域名稱註冊流程的滿意度上有顯著差異。從表 11-16 可以發現，18.2%的無職/退休者感到非常滿意，其次是經營管理職，有 16.7%的比率；另外，在其他職業類別上也有 66.7%的比率覺得滿意。而在不滿意方面，50%的家庭主婦對註冊流程感到不滿意，而也有 50%的勞務職者感到非常不滿意。

表 11-16 idv.tw 未續用者對網域名稱註冊流程之滿意度

N=201	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	8.5	47.3	32.3	9.5	2.5
學生	16.7	50.0	16.7	16.7	0.0
事務職	8.3	33.3	50.0	8.3	0.0
銷售服務職	0.0	50.0	33.3	8.3	8.3
專門技術職	7.7	51.0	31.7	7.7	1.9
經營管理職	16.7	41.7	16.7	25.0	0.0
勞務職	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0
自營者	0.0	63.6	36.4	0.0	0.0
家庭主婦	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
無職/退休	18.2	18.2	63.6	0.0	0.0
其他	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0

$\chi^2=74.3$ ， $df=36$ ， $P<.01$

3、對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

不同職業之.idv.tw 未續用者在對網域名稱服務業者的客戶服務滿意度上有顯著差異。從表 11-17 可以發現，18.2%的無職/退休者對客戶服務感到非常滿意；另外，在學生族群上也有 66.7%的比率覺得滿意。而在不滿意方面，50%的勞務職者對客戶服務感到不滿意，其次為自營者，有 18.2%的比率。

表 11-17 idv.tw 未續用者對網域名稱服務業者客戶服務之滿意度

N=201	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	4.0	30.8	51.7	9.5	4.0
學生	4.2	45.8	45.8	0.0	4.2
事務職	0.0	16.7	75.0	8.3	0.0

銷售服務職	0.0	41.7	33.3	16.7	8.3
專門技術職	3.8	32.7	51.9	9.6	1.9
經營管理職	8.3	16.7	50.0	8.3	16.7
勞務職	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
自營者	0.0	27.3	54.5	18.2	0.0
家庭主婦	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
無職/退休	18.2	18.2	63.6	0.0	0.0
其他	0.0	33.3	55.6	11.1	0.0

$\chi^2=61.7$ ，df=36，P<.01

4、對網域名稱註冊服務整體滿意度

不同職業之.idv.tw 未續用者在對網域名稱註冊服務的整體滿意度上有顯著差異。從表 11-18 可以發現，18.2%的無職/退休者感到非常滿意，其次是經營管理職，有 8.3%的比率；另外，在自營者上也有 72.7%的比率覺得滿意。而在不滿意方面，50%的勞務職者感到不滿意，其次為經營管理職銷售服務職，皆為 16.7 的比率。

表 11-18 idv.tw 未續用者對網域名稱註冊整體服務之滿意度

N=201	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
Total	4.0	47.8	39.8	8.0	0.5
學生	4.2	62.5	29.2	4.2	0.0
事務職	0.0	41.7	58.3	0.0	0.0
銷售服務職	0.0	33.3	50.0	16.7	0.0
專門技術職	2.9	48.1	40.4	8.7	0.0
經營管理職	8.3	50.0	25.0	16.7	0.0
勞務職	0.0	0.0	25.0	50.0	25.0
自營者	0.0	72.7	27.3	0.0	0.0
家庭主婦	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
無職/退休	18.2	45.5	36.4	0.0	0.0
其他	11.1	33.3	55.6	0.0	0.0

$\chi^2=85.9$ ，df=36，P<.01

5、非.tw 網域名稱服務之使用原因

不同職業之.idv.tw 未續用者在使用非.tw 網域名稱之原因上有顯著差異。不同職業之.idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因分佈情形，如下表 11-19 所示，66.7% 的事務職重視的是價格的因素；另外，有 50.0% 的經營管理職是因為在海外也有相關業務而使用非.tw 的網域名稱。另外，無職/退休者及其他職業類別則是認為非.tw 的網域名稱比較具有國際觀，因而使用此類型的網域。

表 11-19 idv.tw 未續用者使用非.tw 網域名稱之原因

N=71	價格因素	在海外地區也有相關業務	網站經營重心轉移至其他地區	較具國際觀	套裝方案吸引人	其他	申請資格較為寬鬆
Total	28.2	9.9	1.4	46.5	4.2	7.0	2.8
學生	50.0	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0
事務職	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
銷售服務職	28.6	14.3	0.0	42.9	14.3	0.0	0.0
專門技術職	28.9	7.9	0.0	47.4	2.6	7.9	5.3
經營管理職	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
勞務職	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
自營者	12.5	12.5	0.0	62.5	0.0	12.5	0.0
家庭主婦	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無職/退休	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
其他	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

$\chi^2=107.9$ ，df=54，P<.01

第三節、小結

本章目的在於針對.com.tw 及.idv.tw 未續者做整體與個別的差異比較分析，觀察其基本人口統計變項在網域名稱的使用行爲、態度及各項服務滿意度上是否有差異存在。這些基本人口變項包含如下：

1. 在全體未續用者上，觀察其是否會因爲不同類型之未續用者，而在網域名稱使用行爲、態度及服務滿意度有差異。
2. 在.com.tw 未續用者方面：觀察在不同員工人數、資本額、經營類別下，是否會使得.com.tw 未續用者在網域名稱使用行爲、態度及服務滿意度有差異。
3. 在.idv.tw 未續用者方面：觀察不同性別、年齡、教育程度、職業及平均月收入，是否會使得.idv.tw 未續用者在網域名稱使用行爲、態度及服務滿意度有差異。

結果發現不同的基本人口統計變項確實有不同的網域名稱使用行爲與態度，並且也會對服務滿意度的有著不同的評價。

第十二章

結論

根據本次研究所調查的六大方向：「註冊網域名稱的動機與途徑」、「註冊網域名稱的網站內容」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「不同性質網域名稱之試用意願」、「對於目前網域名稱註冊服務的看法」、「期待未來能提供的服務來看」，可以發現就整體而言，於.com.tw、.org.tw、.net.tw 與.idv.tw 四類使用者中，比較一致的是在「對於目前網域名稱註冊服務的看法」以及「不同性質網域名稱之試用意願」上。就前者而言，全體受訪者基本上對於註冊流程、客服、與網域名稱註冊服務業者的整體表現有相當的滿意度。以後者來說，全體受訪者普遍未用.tw 之外的網域名稱、對中文網域名稱的使用意願較低、對泛用型英文網域名稱的使用意願較高，差異僅展現在程度上而已。

在其它的方向上，則都有相當程度的差異。在「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」與「期待未來能提供的服務」上，.com.tw、.org.tw 與.net.tw 之使用者對於未來可能會用的功能與希望提供的服務，都沒有太高的意願，唯一關注的還是客戶服務能力的專業性與態度上；而.idv.tw 使用者則剛好相反，尤其是技術支援方面，他們渴求能獲得更多的技術相關服務。也是因為本身資源不夠充足，因此希望能從網域名稱註冊單位上得到網域名稱註冊之相關訓練。而在另外幾個方向：「註冊網域名稱的動機與途徑」及「註冊網域名稱的網站內容」，則會因為四個類型的使用者其背後之註冊公司/組織單位的本質或是註冊個人的目的不同而有所分歧，因此在目的、內容與功能上自然會產生不同的結果。

在.com.tw、.org.tw 與.net.tw 的差異上，主要是反映在「不同網域名稱」，也就是不同性質的公司/組織單位上。但與之呈現顯著差異的題目，也是以「註冊網域名稱的動機與途徑」這類反映基本屬性的問題為主，「不同性質網域名稱之試用意願」與「期待未來能提供的服務來看」在部分項目上則有差異；至於在「對於目前網域名稱註冊服務的看法」上並未出現太大差異。

從以上的分析，可以瞭解以台灣網路資訊中心管理與提供服務的立場來看，應該有以下幾個重點：

第一、改進網域註冊服務業者的客服專業能力。

雖然不管是在哪一個分類架構下，網域名稱註冊服務業者所得到的滿意度均有相當的水準；但若是從不滿意上觀察，可以發現在客服這一項，不滿意度也是三項滿意度指標中相對較高的。之所以不滿意客服的原因，不外乎是以下幾項：「不能即時回答問題」、「沒有提供任何服務/資訊太少」、「等待時間過長」與「客服人員專業程度」。所謂的「沒有提供任何服務/資訊太少」，指的是虛擬世界的部分，例如網站上無法得到充分的資訊等。「等待時間過長」包含的同時指的是虛擬與實體世界，例如電話洽詢與線上發問的回應時間都太久。所以所謂的客服專業能力指的也是多方

面的，包括增加不同的客服管道、提升客服人員的專業性與服務態度、改進實體與虛擬通路客服流程在軟硬體介面上的設計等。

第二、.idv.tw 使用者：滿足其未來性需求

在「使用網域名稱過程中」，.idv.tw 使用者出現問題的比率比較高；而在「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」與「期待未來能提供的服務」上，.idv.tw 使用者均有相當的意願表示未來願意去使用網域服務所提供的功能及服務。前文曾經提到，由於.idv.tw 使用者是在缺乏人力與財力資源下所造成事必躬親的結果，再加上他們大部分是因為興趣或是複雜性層級較低的工作需求才想要架設網站，所以相對於人物力資源龐大的公司/組織單位，其實是常常得要在網路世界中孤軍奮戰，面臨著各式各樣的問題。所以未來提供的服務應該是要同時能解決他們常遇到的問題並滿足他們未來所想要使用的網域服務。

若觀察.idv.tw 使用者在使用網域名稱過程中所遇到的問題，最主要是「不知如何設定 DNS」與「忘記密碼」，而他們未來可能會使用的網域註冊服務主要是「網路空間」、「email 信箱」、「網頁設計」與「主要搜尋引擎網域」。他們未來希望提供的服務則是「隨時可以申請網域名稱的續用」、「提醒想要的網域名稱目前已開放註冊服務」、「提供從網域名稱到網站架設的完整方案」與「協助代為設定 DNS」的比例都很高。其想要的訓練課程則是以「DNS 與動態 DNS」為主。這幾項應該是未來在提供個人用戶服務或解決個人用戶問題時的主要參考。

第三、.com.tw、.org.tw 與.net.tw 使用者：以組織特性進行差異化行銷，並維持服務水準

由於差異主要顯現在公司/組織單位的類別上，而且與之差異的項目主要也是基本屬性之類的問題。此外，根據前文的分析，可以發現企業組織在使用網站時雖名為服務，但主要仍是停留在單向的介紹而非雙向的互動。所以等到未來在企業組織網站的建置顯得更為多元專業化之後，在需求與功能上的差異就會更加凸顯，行銷上也就更需要針對不同的類別的公司組織，觀察其不同的建置網站目的與功能需求來作不同的服務包裝。

雖然.com.tw、.org.tw 與.net.tw 使用者在「使用網域名稱過程中」出現問題的比率較低；而在「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」與「期待未來能提供的服務」上，未來使用的需求也不高，但若站在更加解決問題與提升服務水準的立場，仍然可以觀察其需求在哪裡。

若觀察.com.tw、.org.tw 與.net.tw 使用者在使用網域名稱過程中所遇到的問題，

主要是「忘記密碼」，而他們未來可能會使用的網域註冊服務主要是「email 信箱」、「主要搜尋引擎網域」、「電子商務」與「客戶服務」。他們未來希望提供的服務則是「相關訓練課程」與「協助代為設定 DNS」的比例都很高。其想要的訓練課程則是以「DNS 與動態 DNS」與「網站架設介紹」為主。這幾項應該是未來在提供非個人用戶服務或解決個人用戶問題時的主要依據。

在未續用部分，由於.org.tw 與.net.tw 未續用者的有效樣本數偏低，因次僅針對.com.tw 與.idv.tw 未續用者進行資料分析與描述。由於二者在本質上的不同，因此有些題向上並無法加以比較，如合理的價格認知、未續用的原因等等。然而在滿意度的指標上，可以發現，相較於上述四類使用者而言，.com.tw 與.idv.tw 未續用者的滿意度都是偏低的，雖然在註冊流程與整體服務的滿意度上則有超過 50% 的表現，但在客戶服務的滿意度上，其比率分別只有 40.3% 與 38.4%，均未達到 50%。顯示未續用者雖然已經不再使用網域名稱服務，但對於註冊流程與整體服務都還是有較多數(超過 50%)的比率認為滿意，但唯有在客戶服務上是比較偏低的。

此外，在以往使用網域名稱服務所遭遇到的問題上，也可以發現與上述四類使用者相同的情形，即.idv.tw 未續用者在遭遇到問題的比率是比.com.tw 未續用者高的；另外，在對於網域名稱之相關教育訓練課程的需求上，也是前者的需求度較高。顯示在資源與經費有限的.idv.tw 未續用者上，他們希望相關單位能提供更多的服務與訓練，讓他們在網域名稱註冊或使用上，都能有著更多的相關技術與服務支援。