



# 九十四年.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

執行單位：政治大學統計學系

中華民國九十五年二月

## 目錄

第一章 調查方法概述.....	1
第一節、調查目的.....	1
第二節、調查實施.....	2
一、調查對象.....	2
二、調查方式.....	2
三、調查期間.....	3
四、調查項目.....	3
五、抽樣方法及樣本配置.....	4
六、調查結果分析.....	5
七、研究限制.....	5
第二章 全體受訪者調查結果.....	6
第一節、基本資料描述.....	6
第二節、全體受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	8
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費.....	8
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況.....	17
三、對網域名稱服務之滿意度.....	20
四、對網域名稱附加功能之需求.....	25
五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度.....	28
六、各題項與基本資料交叉分析.....	34
第三節、與九十三年度域名使用調查結果之比較.....	61
第四節、小結.....	66
第三章 com.tw 受訪者調查結果.....	68
第一節、基本資料描述.....	68
第二節、com.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析.....	71
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費.....	71
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況.....	79
三、對網域名稱服務之滿意度.....	81
四、對網域名稱附加功能之需求.....	86
五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度.....	89
第三節、小結.....	94
第四章 org.tw 受訪者調查結果.....	96

第一節、基本資料描述 .....	96
第二節、org.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析 .....	99
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費 .....	99
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況 .....	107
三、對網域名稱服務之滿意度 .....	109
四、對網域名稱附加功能之需求 .....	114
五、對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度 .....	117
第三節、小結 .....	120
第五章 net.tw 受訪者調查結果 .....	122
第一節、基本資料描述 .....	122
第二節、net.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析 .....	125
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費 .....	125
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況 .....	131
三、對網域名稱服務之滿意度 .....	133
四、對網域名稱附加功能之需求 .....	136
五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度 .....	139
第三節、小結 .....	142
第六章 idv.tw 受訪者調查結果 .....	144
第一節、基本資料描述 .....	144
第二節、idv.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析 .....	148
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費 .....	148
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況 .....	154
三、對網域名稱服務之滿意度 .....	156
四、對網域名稱附加功能之需求 .....	159
五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度 .....	161
第三節、小結 .....	164
第七章 game.tw 受訪者調查結果 .....	166
第一節、基本資料描述 .....	166
第二節、game.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析 .....	171
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費 .....	171
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況 .....	178
三、對網域名稱服務之滿意度 .....	180
四、對網域名稱附加功能之需求 .....	183
五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度 .....	186

第三節、小結 .....	189
第八章 ebiz.tw 受訪者調查結果 .....	191
第一節、基本資料描述 .....	191
第二節、ebiz.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析 .....	196
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費 .....	196
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況 .....	202
三、對網域名稱服務之滿意度 .....	204
四、對網域名稱附加功能之需求 .....	207
五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度 .....	210
第三節、小結 .....	213
第九章 club.tw 受訪者調查結果 .....	215
第一節、基本資料描述 .....	215
第二節、club.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析 .....	220
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費 .....	220
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況 .....	227
三、對網域名稱服務之滿意度 .....	229
四、對網域名稱附加功能之需求 .....	232
五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度 .....	234
第三節、小結 .....	237
第十章 ascii.tw 受訪者調查結果 .....	239
第一節、基本資料描述 .....	239
第二節、ascii.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析 .....	246
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費 .....	246
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況 .....	255
三、對網域名稱服務之滿意度 .....	257
四、對網域名稱附加功能之需求 .....	260
第三節、小結 .....	263
第十一章 IDN.tw 受訪者調查結果 .....	264
第一節、基本資料描述 .....	264
第二節、IDN.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析 .....	271
一、註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費 .....	271
二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況 .....	281
三、對網域名稱服務之滿意度 .....	283
四、對網域名稱附加功能之需求 .....	288

---

五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度.....	291
第三節、小結.....	294
第十二章 結論與建議.....	296
附    錄 調查問卷.....	299
一、中文版問卷.....	299
二、英文版問卷.....	322

---

# 第一章 調查方法概述

## 第一節、調查目的

財團法人網路資訊中心(TWNIC)作為目前國內唯一統籌網域名稱註冊及 IP 位址發放之超然中立非營利性組織，對於各項網路服務的提昇一向不遺餘力，且不斷地檢討改進來為我國網路事業提供最佳服務。

為瞭解台灣地區網域名稱註冊者對於受理註冊機構目前在網域註冊服務、增值服務及客戶服務的滿意程度以及未來希望受理註冊機構能提供的各項服務，(TWNIC)自九十四年起即委託民間市場調查機構進行網域註冊者的滿意度調查，期待透過量化的研究分析結果瞭解網域名稱註冊者的使用狀況及滿意程度，此項調查結果除作為受理網域註冊機構在提昇網域名稱註冊相關服務品質時之參考外，並將提供 TWNIC、政府及相關產業做為未來研擬各項計畫或政策時之重要參考。

## 第二節、調查實施

### 一、調查對象

有效註冊.tw 網域名稱之公司組織或個人，域名類型包括 com.tw/org.tw/net.tw/idv.tw/game.tw/ebiz.tw/club.tw/ascii.tw/IDN.tw 等九類，各類型受訪者申請條件如下表 1.1 所示：

表 1.1、各類型受訪者申請條件

網域類型	申請條件
com.tw	依公司法登記之公司或依商業法登記之商號；外國公司依其本國法設立登記者。
net.tw	具第一類電信事業特許執照或網路建(架)設許可證或第二類電信事業許可執照者。
org.tw	依法登記之財團法人或社團法人；外國非營利組織依其本國法設立登記者。
idv.tw	凡自然人均可申請，惟需利用電子郵件方式確認身分。
game.tw	不限制申請人資格，註冊人可自行依其需求擇定屬性。
ebiz.tw	不限制申請人資格，註冊人可自行依其需求擇定屬性。
club.tw	不限制申請人資格，註冊人可自行依其需求擇定屬性。
ascii.tw	依法登記之國內外公司、商號、法人或自然人均可申請。
IDN.tw	依法登記之公司、商號、法人或自然人皆可申請。

### 二、調查方式

為提高問卷回收率及降低調查誤差，本調查主要採「電話訪問」方式進行，輔以「線上調查」的方式進行，並以電子郵件或傳真方式進行催收。

### 三、調查期間

電話訪問部份，調查期間為民國 95 年 1 月 5 日至 95 年 1 月 23 日，週一至週五早上 9：30~12：00，下午 2：00~5：00，而 idv 受訪者多以個人註冊網域名稱，為提高問卷回收率，亦於晚間 7：00~10：00 進行訪問。

線上調查部份，調查期間為 95 年 1 月 19 日至 95 年 1 月 23 日。

### 四、調查項目

- 註冊網域名稱的動機與途徑
- 網域名稱註冊後所對應網站之內容
- 註冊網域名稱之後的相關使用狀況
- 對目前網域名稱服務之滿意度
- 對網域名稱附加功能之需求
- 對新增服務泛用型英文網域名稱之認知度及需求度
- 基本資料：公司/組織—員工人數/資本額/經營類別  
個人—性別/年齡/教育程度/職業/每月平均收入



## 五、抽樣方法及樣本配置

本次調查母體依網域類別分為九個副母體，每個副母體皆採「系統抽樣」<sup>1</sup>方法選取調查樣本進行訪問，樣本配置如下表 2 所示。如接觸樣本三次仍未能完成訪問時，則以替代樣本取代。

對於母體個數較少之副母體(如 game.tw/ebiz.tw/club.tw 等)，為符合大樣本(樣本數≥30)之要求，故調整每個副母體樣本數至少為 30。

本次調查總計完成 1,070 份，在百分之九十五信心水準下，最大可能抽樣誤差不超過 3%。其中 com.tw 為 526 份、org.tw 為 103 份、net.tw 為 53 份、idv.tw 為 92 份、game.tw 為 33 份、ebiz.tw 為 30 份、club.tw 為 30 份、ascii.tw 為 102 份，而 IDN.tw 則為 101 份。

表 2、樣本配置

	94 年 12 月 母體數目	母體 比例	預定有效 樣本數	實際完成 樣本數	實際完成 樣本比例	加權後 樣本數	加權後 樣本比例
<b>總計</b>	<b>180,132</b>	<b>100.0</b>	<b>1,068</b>	<b>1,070</b>	<b>100.0</b>	<b>1,070</b>	<b>100.0</b>
com.tw	123,118	68.3	528	526	49.2	731	68.3
org.tw	7,447	4.1	100	103	9.6	44	4.1
net.tw	1,860	1.0	50	53	5.0	11	1.0
idv.tw	22,670	12.6	100	92	8.6	135	12.6
game.tw	322	0.2	30	33	3.1	2	0.2
ebiz.tw	245	0.1	30	30	2.8	2	0.2
club.tw	636	0.4	30	30	2.8	4	0.4
ascii.tw	17,918	9.9	100	102	9.5	106	9.9
IDN.tw	5,916	3.3	100	101	9.4	35	3.3

\*資料來源：台灣網路資訊中心—網路統計資料庫線上查詢系統 (94 年 12 月 31 日)

<sup>1</sup> 系統抽樣 (Systematic Sampling)

先將母體數中每一基本單位編號，假設母體總數為 N，則編列 1~N 號於各個單位中，如擬訂樣本數為 n，則其樣本區間  $k=N/n$ ，若 k 為分數，即以四捨五入法化為整數，然後自 1~k 中以亂數表隨機選取一個數字 R，則中選之樣本即為  $R \cdot R + k \cdot R + 2k \dots R + (n-1)$  等號碼之樣本。故亦稱為『等距抽樣』

## 六、調查結果分析

### 1.資料加權

由於全體受訪者調查結果之有效樣本分布與母體分布有差異，為避免產生偏誤，將以母體結構比例進行加權，以呈現全體受訪者調查結果。

### 2.頻次分析

題項之次數分配(Frequency Analysis)，分析樣本基本特性、滿意度等分配狀況。

### 3.交叉分析

題項與基本資料或題項之間進行交叉分析及卡方檢定，用以檢視題項與基本資料或題項之間是否存在相關。

### 4.趨勢分析

與 93 年度.tw 網域名稱使用調查結果進行比較。

## 七、研究限制

1.調查結果發現，在 94 年完成網域名稱註冊的有效樣本比例高於調查母體比例，此或由於 94 年完成網域名稱註冊之受訪者的資料較 93 年以前完成註冊之受訪者完整，因此接受並完成訪問的受訪者較多所導致。

2.調查結果發現，有效樣本與調查母體之受理註冊機構比例並不一致，此係因調查結果依照調查母體的網域類型比例進行加權，並未特別針對各網域類型受訪者之受理註冊機構進行加權及樣本配置所致。

## 第二章 全體受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 2.1 可知，若以網域類型區分，若將本次調查的 1,070 位受訪者按調查母體網域類型比例加權後，「com.tw」的比例為 68.3%，「org.tw」為 4.1%，「net.tw」為 1.0%，「idv.tw」為 12.6%，「game.tw」為 0.2%，「ebiz.tw」為 0.2%，「club.tw」為 0.4%，「ascii.tw」為 9.9%，「IDN.tw」則為 3.3%。

表 2.1 全體受訪者之網域類型分佈情形

	實際完成 樣本數	實際完成 樣本比例	加權後 樣本數	加權後 樣本比例
總和	1,070	100.0	1,070	100.0
com	526	49.2	731	68.3
org	103	9.6	44	4.1
net	53	5.0	11	1.0
idv	92	8.6	135	12.6
game	33	3.1	2	0.2
ebiz	30	2.8	2	0.2
club	30	2.8	4	0.4
ascii.tw	102	9.5	106	9.9
IDN.tw	101	9.4	35	3.3

由表 2.2 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，若將本次調查的 1,070 位受訪者按調查母體之網域類型比例加權後，「NEULEVEL」的比例為 0.5%，「TWNIC」為 21.9%，「中華電信」為 40.7%，「台灣固網」為 1.3%，「台灣電訊」為 0.6%，「亞太線上」為 6.7%，「協志科技」為 2.3%，「雅虎國際」為 0.4%，「網路中文」為 7.6%，「網路家庭」為 4.8%，「數位聯合」則為 13.2%。

**表 2.2 全體受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>1,070</b>	<b>100.0</b>
NEULEVEL	6	0.5
TWNIC	234	21.9
中華電信	436	40.7
台灣固網	14	1.3
台灣電訊	6	0.6
亞太線上	71	6.7
協志科技	24	2.3
雅虎國際	5	0.4
網路中文	81	7.6
網路家庭	51	4.8
數位聯合	141	13.2

\*由於加權及進位關係，樣本數不等於 1,070。

## 第二節、全體受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解全體受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 2.3 可知，本次調查的 1,070 位受訪者中，超過五成七(57.1%)於 94 年完成網域名稱註冊，37.1%在 94 年以前完成註冊，而 5.8%表示不知道/不清楚。

**表 2.3 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊**

	次數	百分比
總和	<b>1,070</b>	<b>100.0</b>
是	611	57.1
否	397	37.1
不知道/不清楚	62	5.8

若進一步探討網域類型、受理註冊機構等基本資料與受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊之間的關係，由表 2.29 交叉分析可知，以網域類型而言，除 ascii.tw 受訪者皆於 94 年完成網域名稱註冊外，其於各網域類別以「club」(66.7%)的受訪者於 94 年完成註冊的比例居各網域類型受訪者之冠，其次為「net」(62.3%)，再次為「ebiz」(56.7%)。

## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 2.4 可知，94 年完成網域名稱註冊的 611 位受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(63.8%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(36.1%)，再次為「親友告知」(10.7%)。

**表 2.4 受訪者得知網域名稱註冊的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>706</b>	<b>115.6</b>
網路訊息	390	63.8
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	221	36.1
親友告知	65	10.7
報章雜誌	7	1.2
同事/主管/客戶告知	9	1.5
不知道/不清楚	9	1.5
其他	5	0.8

\*此題為複選題，受訪人數為 611 人

若進一步探討網域類型與受訪者得知網域名稱註冊的途徑之間的關係，由表 2.30 交叉分析可知，以網域類型而言，由「網路訊息」得知網域名稱註冊訊息的受訪者，以「club」(90.0%)的比例居各網域類型受訪者之冠，其次為「game」(88.9%)，再次為「ebiz」(82.4%)。值得注意的是，「IDN.tw 網域」受訪者是各網域類型受訪者經由業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知網域名稱註冊訊息之比例最高者(48.1%)。

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 2.5 可知，94 年完成網域名稱註冊的 611 位受訪者中，達七成八(78.0%)為「自行註冊」網域名稱，而「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」的比例則為 22.0%。

**表 2.5 受訪者註冊網域名稱的方式**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>611</b>	<b>100.0</b>
自行註冊	477	78.0
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	134	22.0

若進一步探討網域類型與受訪者註冊網域名稱方式之間的關係，由表 2.31 交叉分析可知，以網域類型而言，「club」的受訪者皆自行註冊網域名稱，而「idv」、「ebiz」及「IDN.tw 網域」的受訪者中，亦超過九成二為自行註冊(比例分別為 92.3%、94.1%及 92.6%)。但「com」的受訪者僅 70.5%為自行註冊，明顯低於其他網域類型受訪者。

#### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 2.6 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 477 位受訪者中，將近七成五(74.7%)對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(5.8%)或「滿意」(68.9%)，僅 7.6%表示「不滿意」(6.8%)或「非常不滿意」(0.8%)，而 17.7%表示無意見。

表 2.6 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度

	次數	百分比
總和	477	100.0
非常滿意	27	5.8
滿意	328	68.9
無意見	84	17.7
不滿意	33	6.8
非常不滿意	4	0.8

若進一步探討網域類型、受理註冊機構等基本資料與註冊流程滿意度之間的關係，由表 2.32 交叉分析可知，以網域類型而言，「club」及「idv」的受訪者對註冊流程的滿意度(含非常滿意或滿意)均超過八成(比例分別為 85.0%及 81.3%)。

以受理註冊機構而言，以「亞太線上」(86.7%)的受訪者對註冊流程滿意度最高，其次為「TWNIC」(78.4%)，再次為「網路中文」(75.4%)。但「NEULEVEL」、「台灣固網」及「雅虎國際」的受訪者對註冊流程滿意度明顯低於其他受理註冊機構(比例分別為 23.6%、56.0%及 42.2%)，原因可能為樣本過少而導致抽樣誤差過大。



## 5、對於網域名稱註冊流程不滿意的原因

由表 2.7 可知，對網域名稱註冊流程不滿意的 37 位受訪者，其不滿意的原因主要為「註冊流程複雜」(60.8%)，其次為「網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高」(14.3%)，再次為「註冊機構無法提供完整的服務」(13.8%)。

表 2.7 受訪者對於網域名稱註冊流程不滿意的原因

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>51</b>	<b>139.5</b>
註冊流程複雜	23	60.8
網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高	5	14.3
註冊機構無法提供完整的服務	5	13.8
政策規定繁瑣	4	10.5
註冊資格限制較為嚴格	3	8.8
註冊審核時間太久	3	8.8
不知如何選擇合適的受理註冊機構	1	3.8
註冊所需基本資料較多	1	1.9
其他	6	16.8

\*此題為複選題，受訪人數為 37 人

## 6、認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)

由表 2.7 及表 2.8 可知，覺得「網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高」的 5 位受訪者中，其所認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)平均為 570 元，中位數為 500 元。

表 2.8 受訪者認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)

個數	平均數	中位數
5	570.0	500.0

## 7、註冊網域名稱的動機

由表 2.9 可知，94 年完成網域名稱註冊的 611 位受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(68.2%)，其次為「內部及業務需求」(44.1%)，再次為「建置獨立電子郵件」(13.8%)。

**表 2.9 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>853</b>	<b>139.8</b>
建置網站	416	68.2
內部及業務需求	269	44.1
建置獨立電子郵件	84	13.8
保護商標	56	9.2
進行網域名稱買賣	16	2.6
廣告宣傳/增加曝光率	12	1.9

\*此題為複選題，受訪人數為 611 人

若進一步探討網域類型與受訪者註冊網域名稱動機之間的關係，由表 2.34 交叉分析可知，以網域類型而言，「org」、「idv」、「game」及「club」的受訪者中，均達八成以上表示其註冊網域名稱的動機為建置網站(比例分別為 80.0%、86.5%、83.3%及 80.0%)。但「ascii.tw」的受訪者僅佔 53.0%表示註冊動機為建置網站，46.1%則表示為內部及業務需求。

## 8、網站所擁有的內容/功能

由表 2.10 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以公司、組織註冊網域名稱的 329 位受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織商品及服務介紹」(81.7%)，其次為「公司/組織介紹」(71.8%)。

**表 2.10 公司、組織—受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>907</b>	<b>275.6</b>
公司/組織商品及服務介紹	269	81.7
公司/組織介紹	236	71.8
公司/組織活動宣傳	86	26.2
顧客聯繫管道	84	25.6
客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)	65	19.7
電子商務/購物功能	53	16.0
商品/服務使用手冊查詢	48	14.5
討論區/論壇	41	12.5
影音多媒體檔案下載	10	3.0
網路社群	7	2.0
網站架設中	5	1.5
不便透露	1	0.4
其他	2	0.7

\*此題為複選題，受訪人數為 329 人

由表 2.11 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以個人註冊網域名稱的 88 位受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(53.7%)，其次為「討論區/論壇」(23.6%)，再次為「電子商務/購物功能」(18.9%)。

**表 2.11 個人—受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>118</b>	<b>134.6</b>
個人/主題資料提供	47	53.7
討論區/論壇	21	23.6
電子商務/購物功能	17	18.9
網站架設中	9	10.7
影音多媒體檔案下載	9	10.2
貼圖區	6	6.9
個人電子報	3	3.6
網路社群	2	2.5
其他	4	4.5

\*此題為複選題，受訪人數為 88 人

## 9、受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 2.12 可知，94 年完成網域名稱註冊的 611 位受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「5 萬(含)以下」(37.7%)的比例最高，其次為「5 萬(不含)-10 萬(含)」(14.8%)，再次為「0 元」(13.3%)。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均為 23 萬元(230,645 元)，中位數為 5 萬元(50,000 元)

**表 2.12 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>611</b>	<b>100.0</b>
0 元	81	13.3
5 萬(含)以下	230	37.7
5 萬(不含)-10 萬(含)	90	14.8
10 萬(不含)-15 萬(含)	29	4.8
15 萬(不含)-20 萬(含)	41	6.7
20 萬(不含)-25 萬(含)	9	1.4
25 萬(不含)-30 萬(含)	21	3.4
30 萬(不含)-35 萬(含)	8	1.3
35 萬(不含)-40 萬(含)	6	0.9
40 萬(不含)-45 萬(含)	2	0.3
45 萬(不含)-50 萬(含)	17	2.9
50 萬(不含)以上	37	6.0
不知道/不清楚/不願透露	40	6.5

\*平均數為 23 萬元(230,645 元)，中位數為 5 萬元(50,000 元)。

若進一步探討網域類型與受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備經費之間的關係，由表 2.37 交叉分析可知，以網域類型而言，全體受訪者投資經費主要為「5 萬元以下」，其中又以「idv」的受訪者居多(65.4%)。但投資經費為 0 元的網域類別，則以「ebiz」、「ascii.tw」及「IDN.tw 網域」居多(比例分別為 35.3%、26.5%及 35.2%)，其原因可能為註冊之後並未使用及沿用舊有設備。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 2.13 可知，以公司、組織為註冊網域名稱單位的 902 位受訪者中，負責網域名稱的設定及續用之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(42.7%)，其次為「由內部人員兼管」(32.2%)。

**表 2.13 公司、組織—負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>902</b>	<b>100.0</b>
內部專任系統工程人員	385	42.7
由內部人員兼管	291	32.2
委託外部服務公司/受理註冊機構代管	151	16.8
聘用兼職系統工程人員	71	7.9
其他	4	0.5

若進一步探討網域類型與負責網域名稱的設定及續用管理人員之間的關係，由表 2.38 交叉分析可知，除「org」的受訪者「由內部人員兼管」的比例高達 55.3% 以外，其餘網域類型受訪者的管理人員均以「內部專任系統工程人員」為主。

由表 2.14 可知，以個人為註冊網域名稱單位的 168 位受訪者中，其所負責網域名稱的設定及續用之人員，主要為「自行管理」(86.3%)。

**表 2.14 個人—負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>
自行管理	145	86.3
委託網路公司管理	14	8.5
親友幫忙管理	6	3.5
其他	3	1.7

若進一步探討網域類型與負責網域名稱的設定及續用管理人員之間的關係，由表 2.39 交叉分析可知，各網域類型受訪者均以自行管理居多。

## 2、使用過的加值服務

由表 2.15 可知，本次調查的 1,070 位受訪者，將近四成五(44.8%)使用過加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「電子郵件」(60.4%)，其次為「網頁空間」(44.5%)，再次為「DNS 代管」(27.4%)。

表 2.15 受訪者使用過的加值服務

	次數	百分比
總和	1,012	211.3
電子郵件	289	60.4
網頁空間	213	44.5
DNS 代管	131	27.4
網頁轉址	117	24.3
網站代管/虛擬主機	51	10.7
郵件轉址	46	9.6
搜尋引擎網域名稱登錄	37	7.7
電子商務	34	7.1
網頁設計	24	4.9
郵件主機代管	23	4.7
網路開店	17	3.6
網域轉出/轉入作業	14	3.0
其他	16	3.4

\*此題為複選題，受訪人數為 479 人

若進一步探討網域類型、受理註冊機構等基本資料與加值服務使用狀況之間的關係，由表 2.40 交叉分析可知，以網域類型而言，「com」、「org」、「net」、「ebiz」及「IDN.tw」受訪者使用的加值服務均以「電子郵件」為主(比例分別為 69.3%、55.3%、66.7%、62.5%及 47.1%)；「idv」的受訪者則以「網頁空間」及「網頁轉址」(皆為 51.3%)為主；「game」以「DNS 代管」及「網頁轉址」(皆為 41.7%)為主；「club」以「網頁轉址」(45.5%)為主；「ascii.tw」則以「網頁轉址」(42.9%為主)。



### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 2.16 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的受訪者，超過六成六(66.2%)對於增值服務的滿意度表示「非常滿意」(2.9%)或「滿意」(63.3%)，僅 7.9%表示「不滿意」(6.9%)或「非常不滿意」(1.0%)，而 25.9%表示無意見。

**表 2.16 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>479</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	14	2.9
滿意	303	63.3
無意見	124	25.9
不滿意	33	6.9
非常不滿意	5	1.0

若進一步探討網域類型、受理註冊機構等基本資料與增值服務滿意度之間的關係，由表 2.41 交叉分析可知，以網域類型而言，「org」(84.2%)的受訪者對增值服務的滿意度(含非常滿意或滿意)最高，其次為「net」(75.0%)，再次為「com」(67.3%)。但「club」的受訪者對增值服務滿意度僅 27.3%，明顯低於其他網域類型受訪者，原因可能為樣本過少而導致抽樣誤差過大。

以受理註冊機構而言，以「台灣電訊」及「雅虎國際」(皆為 100.0%)的受訪者對增值服務的滿意度明顯高於其他受理註冊機構，而「NEULEVEL」(15.0%)則明顯較低，原因可能為樣本過少而導致抽樣誤差過大。但除上述受理註冊機構以外，滿意度排序則以「亞太線上」(83.5%)最高。

## 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 2.16 及表 2.17 可知，對於增值服務滿意度感到不滿意或非常不滿意的 38 位受訪者，其不滿意的原因主要為「使用困難/流程複雜/無專人服務」(38.5%)，其次為「選擇性少」(16.9%)，再次為「價格過高」(15.2%)。

**表 2.17 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>41</b>	<b>108.8</b>
使用困難/流程複雜/無專人服務	15	38.5
選擇性少	6	16.9
價格過高	6	15.2
垃圾郵件過多	5	14.7
網頁轉址服務不佳，常連不上網頁	2	4.3
其他	7	19.2

\*此題為複選題，受訪人數為 38 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 2.18 可知，本次調查的 1,070 位受訪者，將近八成二(81.8%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務。超過六成四(64.1%)對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(4.3%)或「滿意」(59.8%)，僅 9.1%表示「不滿意」(8.3%)或「非常不滿意」(0.8%)，而 26.8%表示無意見。

**表 2.18 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>875</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	38	4.3
滿意	523	59.8
無意見	235	26.8
不滿意	72	8.3
非常不滿意	7	0.8

若進一步探討網域類型、受理註冊機構等基本資料與客戶服務滿意度之間的關係，由表 2.43 交叉分析可知，以網域類型而言，「ascii.tw」(70.9%)的受訪者對增值服務的滿意度(含非常滿意或滿意)最高。

以受理註冊機構而言，以「台灣電訊」(90.9%)的受訪者對客戶服務的滿意度明顯高於其他受理註冊機構，原因可能為樣本過少而導致抽樣誤差過大。但除上述受理註冊機構以外，滿意度排序則以「亞太線上」(74.8%)最高。

#### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 2.18 及表 2.19 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意或非常不滿意的 79 位受訪者，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(32.8%)，其次為「服務態度差」(30.6%)，再次為「專業程度不足」(27.2%)。

**表 2.19 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>109</b>	<b>136.9</b>
不能即時回答問題	26	32.8
服務態度差	24	30.6
專業程度不足	22	27.2
等待時間過長	20	25.1
客服網頁介面複雜	8	9.5
無電話客服專線	4	5.5
其他	5	6.2

\*此題為複選題，受訪人數為 79 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 2.20 可知，本次調查的 1,070 位受訪者，超過六成六(66.4%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(3.4%)或「滿意」(63.0%)，僅 6.4%表示「不滿意」(5.5%)或「非常不滿意」(0.9%)，而 27.2%表示無意見。

**表 2.20 整體而言，受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>1,070</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	36	3.4
滿意	674	63.0
無意見	291	27.2
不滿意	59	5.5
非常不滿意	10	0.9

若進一步探討網域類型、受理註冊機構等基本資料與整體服務滿意度之間的關係，由表 2.45 交叉分析可知，以網域類型而言，「club」(76.7%)的受訪者對整體服務的滿意度(含非常滿意或滿意)最高，其次為「idv」(69.6%)，再次為「ascii.tw」(67.6%)。但「game」的受訪者對註冊流程滿意度僅 48.5%，明顯低於其他網域類型受訪者，原因可能為樣本過少而導致抽樣誤差過大。

以受理註冊機構而言，以「台灣電訊」(93.0%)的受訪者對整體服務的滿意度明顯高於其他受理註冊機構，而「NEULEVEL」及「雅虎國際」(比例分別為 32.2%及 42.2%)則明顯地低，原因可能為樣本過少而導致抽樣誤差過大。而「網路家庭」的滿意度僅 49.7%，原因可能為無意見的比例高達 35.3%。但除上述受理註冊機構以外，滿意度排序則以「協志科技」(78.3%)最高。

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 2.21 可知，本次調查的 1,070 位受訪者，將近四成(39.7%)希望受理註冊機構未來能提供服務，而受訪者所需要的服務主要為「簡化繳費流程」(21.8%)，其次為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」(19.2%)，再次為「提供從網域名稱註冊到網站架設的完整服務」(18.1%)。

**表 2.21 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>581</b>	<b>136.8</b>
簡化繳費流程	93	21.8
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	81	19.2
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	77	18.1
協助代為設定 DNS	71	16.8
主動提供訊息	39	9.1
簡化密碼補發流程	35	8.2
減價優惠(加值服務、註冊及管理費用)	31	7.2
簡化註冊流程	20	4.8
搜尋引擎登錄/推廣網站	15	3.5
到期通知	14	3.2
保護商標/管制網路蟑螂/建立網域買賣機制	12	2.9
加強安全機制(防火牆、擋垃圾郵件)	10	2.3
可查詢特定(相似)網域名稱	9	2.2
加大網頁空間/電子信箱容量	8	2.0
提供各國網域註冊	8	1.8
加快轉址速度	8	1.8
開放更多網域申請/一主機可註冊多個網域	7	1.7
延長合約時間	4	1.0

	次數	百分比
網站代管/虛擬主機	4	0.9
推廣泛用型英文/中文網域	3	0.8
註冊資訊及服務透明化	3	0.7
統整受理註冊機構	2	0.4
一帳號可管理多個網域	2	0.4
其他	25	6.0

\*此題為複選題，受訪人數為 425 人

若進一步探討基本資料與尚需要提供的服務之間的關係，由表 2.46 交叉分析可知，「NEULEVEL」、「中華電信」、「台灣固網」的受訪者所需要的服務以「簡化繳費流程」為主(比例分別為 39.6%、29.1%及 41.3%)；「TWNIC」、「亞太線上」及「網路家庭」的受訪者則以「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」為主(比例分別為 23.3%、25.1%及 27.3%)；而「台灣電訊」、「雅虎國際、及「網路中文」則以「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」為主(比例分別為 100.0%、66.7%及 31.5%)；「協志科技」以「簡化註冊流程為主」(21.5%)，「數位聯合」則以「協助代為設定 DNS」(26.4%)為主。

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 2.21 及表 2.22 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 81 位受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」(65.0%)，其次為「網站架設介紹」(41.0%)，再次為「免費網頁空間使用介紹」(30.0%)。

**表 2.22 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>202</b>	<b>249.4</b>
DNS 設定/動態 DNS 設定	53	65.0
網站架設介紹	33	41.0
免費網頁空間使用介紹	24	30.0
網頁規劃與設計	22	27.2
網路資料庫行銷	21	26.3
網域名稱類型與相關介紹	21	25.8
線上交易類別與網路商店經營方式	16	19.9
網域名稱註冊方式	12	14.2

\*此題為複選題，受訪人數為 81 人



## 五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 2.23 可知，除 ascii.tw 網域類型的 106 位受訪者外，在 964 位受訪者中，其中 522 位(54.1%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

**表 2.23 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊**

	次數	百分比
總和	<b>964</b>	<b>100.0</b>
是	522	54.1
否	442	45.9

若進一步探討網域類型、受理註冊機構等基本資料與受訪者是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊之間的關係，由表 2.48 交叉分析可知，以網域類型而言，「ebiz」(83.3%)的受訪者知道泛用型英文網域名稱已開放註冊的比例最高，其次為「game」(78.8%)，再次為「club」(76.7%)。而「org」的受訪者僅 38.8%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，顯示受理註冊機構應更加推廣註冊訊息。

以受理註冊機構而言，「中華電信」的受訪者知道泛用型英文網域名稱已開放註冊比例僅 48.3%，顯示推廣註冊訊息的急迫性。

## 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 2.23 及表 2.24 可知，已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 522 位受訪者中，超過三成(30.9%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

表 2.24 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」

	次數	百分比
總和	522	100.0
是	161	30.9
否	361	69.1

### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 2.25 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 161 位受訪者中，其所得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(60.2%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(55.6%)。

**表 2.25 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑**

	次數	百分比
總和	197	122.0
網路訊息	96	60.2
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	90	55.6
親友告知	3	2
報章雜誌	3	1.7
同事/主管/客戶告知	1	0.3
其他	4	2.2

\*此題為複選題，受訪人數為 161 人

#### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 2.26 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 161 位受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「網域名稱簡短易記」(35.0%)，其次為「保護商標」(32.9%)，再次為「內部及業務需求」(22.4%)。

**表 2.26 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機**

	次數	百分比
總和	197	122.7
網域名稱簡短易記	56	35.0
保護商標	53	32.9
內部及業務需求	36	22.4
順應國際潮流	33	20.3
是一種新的嘗試	13	8.0
建置網站	2	1.5
其他	4	2.6

\*此題為複選題，受訪人數為 161 人

## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 2.27 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 803 位受訪者中，34.1%表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 2.27 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
總和	<b>803</b>	<b>100.0</b>
是，有意願	274	34.1
否，沒有意願	529	65.9

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 2.27 及表 2.28 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 529 位受訪者中，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(52.2%)，其次為「已習慣使用原來的網域名稱」(30.9%)。

**表 2.28 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>609</b>	<b>115.2</b>
不需要再註冊新的網域名稱	276	52.1
已習慣使用原來的網域名稱	164	30.9
擔心與原來的網域名稱混淆	38	7.2
非公司年度計畫	35	6.7
經費	30	5.7
普遍度不高	18	3.5
不了解相關資訊	15	2.8
管理不易	12	2.3
無法了解公司或組織型態	9	1.7
公司名稱(商標)已被註冊	5	0.9
其他	7	1.4

\*此題為複選題，受訪人數為 529 人

## 六、各題項與基本資料交叉分析

由下表 2.29 至表 2.53 可知，各題項與基本資料(各網域類型、受理註冊機構與網域名稱註冊單位)之交叉分析結果。

表 2.29 交叉分析—受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊

單位：人；%

	回答人數	是	否	不知道/不清楚
<b>總和</b>	<b>1,070</b>	<b>57.1</b>	<b>37.1</b>	<b>5.8</b>
<b>網域類別</b>				
com	731	51.5	43.3	5.1
org	44	48.5	42.7	8.7
net	11	62.3	35.8	1.9
idv	135	56.5	32.6	10.9
game	2	54.5	33.3	12.1
ebiz	2	56.7	36.7	6.7
club	4	66.7	33.3	0.0
IDN.tw	106	53.5	30.7	15.8
<b>受理註冊機構</b>				
NEULEVEL	6	75.4	0.0	24.6
TWNIC	234	33.5	60.4	6.1
中華電信	436	60.6	31.9	7.5
台灣固網	14	86.2	13.1	0.7
台灣電訊	6	100.0	0.0	0.0
亞太線上	71	77.8	22.2	0.0
協志科技	24	43.4	56.6	0.0
雅虎國際	5	100.0	0.0	0.0
網路中文	81	67.7	26.7	5.6
網路家庭	51	69.5	26.3	4.2
數位聯合	141	59.9	35.2	4.9
<b>網域名稱註冊單位</b>				
公司、組織	902	55.7	39.0	5.2
個人	168	64.4	26.8	8.8



表 2.30 交叉分析—受訪者得知網域名稱註冊的途徑(複選)

單位：人；%

	回答人數	網路訊息	業者告知	親友告知	同事/主管 /客戶告知	報章雜誌	不知道/不清楚	其他
<b>總和</b>	<b>611</b>	<b>63.8</b>	<b>36.1</b>	<b>10.7</b>	<b>1.5</b>	<b>1.2</b>	<b>1.5</b>	<b>0.8</b>
<b>網域類別</b>								
com	377	59.0	39.9	10.3	1.5	1.5	1.8	0.0
org	21	58.0	22.0	16.0	4.0	6.0	4.0	4.0
net	7	78.8	18.2	3.0	6.1	0.0	0.0	3.0
idv	76	73.1	25.0	21.2	1.9	0.0	1.9	1.9
game	1	88.9	5.6	5.6	0.0	0.0	5.6	0.0
ebiz	1	82.4	29.4	5.9	11.8	0.0	0.0	0.0
club	3	90.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0
ascii.tw	106	71.6	33.3	4.9	1.0	0.0	0.0	2.0
IDN.tw	19	74.1	48.1	7.4	0.0	1.9	0.0	0.0
<b>受理註冊機構</b>								
NEULEVEL	4	24.5	65.4	0.0	0.0	0.0	10.1	0.0
TWNIC	78	62.3	43.0	9.4	0.3	0.5	3.5	0.0
中華電信	264	63.2	34.8	12.8	1.7	2.0	1.2	0.0
台灣固網	12	87.9	13.6	0.4	0.8	0.0	0.0	1.1
台灣電訊	6	82.8	24.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	55	69.9	22.3	5.2	3.3	0.0	2.5	0.0
協志科技	10	82.6	54.2	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1
雅虎國際	5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3
網路中文	55	54.3	48.6	14.1	2.7	0.0	0.0	0.8
網路家庭	36	72.1	24.0	16.6	0.0	0.0	0.0	5.8
數位聯合	85	58.9	41.9	9.1	1.6	1.6	1.7	1.7
<b>網域名稱註冊單位</b>								
公司、組織	503	61.6	38.4	9.5	1.6	1.4	1.6	0.4
個人	108	74.3	25.3	16.3	1.4	0.0	1.4	2.4

表 2.31 交叉分析—受訪者註冊網域名稱的方式

	回答人數	自行註冊	業者代為註冊
<b>總和</b>	<b>611</b>	<b>78.0</b>	<b>22.0</b>
<b>網域類別</b>			
com	377	70.5	29.5
org	21	84.0	16.0
net	7	87.9	12.1
idv	76	92.3	7.7
game	1	88.9	11.1
ebiz	1	94.1	5.9
club	3	100.0	0.0
ascii.tw	106	89.2	10.8
IDN.tw	19	92.6	7.4
<b>受理註冊機構</b>			
NEULEVEL	4	42.8	57.2
TWNIC	78	72.0	28.0
中華電信	264	81.8	18.2
台灣固網	12	90.8	9.2
台灣電訊	6	100.0	0.0
亞太線上	55	83.1	16.9
協志科技	10	83.4	16.6
雅虎國際	5	100.0	0.0
網路中文	55	78.9	21.1
網路家庭	36	69.4	30.6
數位聯合	85	67.9	32.1
<b>網域名稱註冊單位</b>			
公司、組織	503	74.7	25.3
個人	108	93.5	6.5

表 2.32 交叉分析—受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度

單位：人；%

	回答人數	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
<b>總和</b>	<b>476</b>	<b>5.8</b>	<b>68.9</b>	<b>17.7</b>	<b>6.8</b>	<b>0.8</b>
<b>網域類別</b>						
com	265	3.7	70.7	19.4	6.3	0.0
org	18	11.9	66.7	11.9	7.1	2.4
net	6	3.4	75.9	20.7	0.0	0.0
idv	70	6.3	75.0	8.3	10.4	0.0
game	1	0.0	56.3	43.8	0.0	0.0
ebiz	1	6.3	68.8	25.0	0.0	0.0
club	3	20.0	65.0	15.0	0.0	0.0
ascii.tw	95	9.9	60.4	19.8	6.6	3.3
IDN.tw	17	6.0	64.0	22.0	6.0	2.0
<b>受理註冊機構</b>						
NEULEVEL	2	0.0	23.6	0.0	76.4	0.0
TWNIC	56	5.7	72.7	16.7	4.9	0.0
中華電信	216	5.8	68.7	18.4	5.9	1.2
台灣固網	11	3.5	52.5	44.0	0.0	0.0
台灣電訊	6	17.2	52.9	22.9	7.1	0.0
亞太線上	46	4.5	82.2	11.0	0.0	2.3
協志科技	9	2.0	63.0	18.3	16.8	0.0
雅虎國際	5	0.0	42.2	0.0	57.8	0.0
網路中文	43	3.2	72.2	23.8	0.8	0.0
網路家庭	25	1.4	63.6	16.5	17.1	1.4
數位聯合	57	10.9	64.3	13.8	11.0	0.0
<b>網域名稱註冊單位</b>						
公司、組織	375	5.3	68.8	19.3	6.1	0.5
個人	101	7.3	69.1	11.9	9.7	2.1

表 2.33 交叉分析—受訪者對於網域名稱註冊流程不滿意的原因

單位：人；%

	回答人數	註冊流程複雜	網域名稱價格(含 註冊費及管理費)	註冊機構無法 提供完整的服務	政策規定繁瑣	註冊資格 限制較為嚴格	註冊審核 時間太久	不知如何選擇合 適的受理註冊機	註冊所需基本資 料較多
<b>總和</b>	<b>36</b>	<b>60.8</b>	<b>14.3</b>	<b>13.8</b>	<b>10.5</b>	<b>8.8</b>	<b>8.8</b>	<b>3.8</b>	<b>1.9</b>
<b>網域類別</b>									
com	17	50.0	16.7	8.3	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0
org	2	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0
net	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
idv	7	60.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
game	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ebiz	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
club	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ascii.tw	9	88.9	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0
IDN.tw	1	50.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0
<b>受理註冊機構</b>									
NEULEVEL	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	3	50.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
中華電信	15	66.7	15.9	2.8	15.9	0.0	11.9	0.0	2.3
台灣固網	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
台灣電訊	0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
協志科技	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路家庭	5	37.8	0.0	7.6	0.0	0.0	0.0	7.6	7.6
數位聯合	6	56.1	16.5	5.5	0.0	0.0	22.0	16.5	0.0
<b>網域名稱註冊單位</b>									
公司、組織	25	61.4	93.3	50.1	72.7	100.0	100.0	100.0	100.0
個人	12	38.6	6.7	49.9	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0

表 2.34 交叉分析—受訪者註冊網域名稱的動機(複選)

單位：人；%

	回答人數	建置網站	內部及業務需求	建置獨立電子郵件	保護商標	進行網域名稱買賣	廣告宣傳/增加曝光率
<b>總和</b>	<b>611</b>	<b>68.2</b>	<b>44.1</b>	<b>13.8</b>	<b>9.2</b>	<b>2.6</b>	<b>1.9</b>
<b>網域類別</b>							
com	377	67.9	48.0	17.3	6.3	1.8	2.6
org	21	80.0	48.0	4.0	6.0	0.0	4.0
net	7	75.8	51.5	15.2	0.0	0.0	0.0
idv	76	86.5	21.2	3.8	0.0	0.0	0.0
game	1	83.3	33.3	11.1	5.6	0.0	5.6
ebiz	1	58.8	58.8	0.0	17.6	5.9	0.0
club	3	80.0	20.0	5.0	5.0	10.0	5.0
ascii.tw	106	53.9	46.1	10.8	25.5	6.9	1.0
IDN.tw	19	61.1	44.4	13.0	20.4	5.6	0.0
<b>受理註冊機構</b>							
NEULEVEL	4	67.3	57.2	0.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	78	73.2	47.2	34.3	11.7	0.0	2.3
中華電信	264	66.4	42.1	11.9	6.2	2.2	0.7
台灣固網	12	49.5	61.1	9.8	10.0	2.5	1.1
台灣電訊	6	52.8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	55	73.4	51.0	14.2	6.3	4.4	0.0
協志科技	10	64.8	41.8	13.3	14.5	0.0	0.0
雅虎國際	5	71.1	66.8	28.9	28.9	0.0	0.0
網路中文	55	71.0	31.0	2.9	15.1	1.9	6.9
網路家庭	36	73.9	40.9	6.8	4.9	6.8	0.2
數位聯合	85	65.3	44.6	12.2	15.3	4.1	4.9
<b>網域名稱註冊單位</b>							
公司、組織	503	65.4	47.7	15.5	10.6	2.7	2.3
個人	108	81.0	27.6	5.8	2.9	1.8	0.2

表 2.35 交叉分析—公司、組織—受訪者的網站所擁有的內容/功能(複選)

單位：人；%

	回答 人數	公司/組織 商品及 服務介紹	公司/組織 介紹	公司/組織 活動宣傳	顧客聯繫 管道	客戶服務/ 疑難問題查 詢(FAQ)	電子商務/ 購物功能	商品/服務 使用手冊 查詢	討論區 /論壇	影音多媒體 檔案下載	網路 社群	網站 架設中	不便 透露	其他
<b>總和</b>	<b>329</b>	<b>81.7</b>	<b>71.8</b>	<b>26.2</b>	<b>25.6</b>	<b>19.7</b>	<b>16.0</b>	<b>14.5</b>	<b>12.5</b>	<b>3.0</b>	<b>2.0</b>	<b>1.5</b>	<b>0.4</b>	<b>0.7</b>
<b>網域類別</b>														
com	256	86.4	71.7	23.4	25.0	20.7	16.3	13.0	10.9	2.7	1.1	1.1	0.0	0.5
org	17	57.5	77.5	67.5	25.0	17.5	2.5	2.5	30.0	5.0	15.0	2.5	2.5	5.0
net	5	76.0	80.0	40.0	32.0	36.0	16.0	8.0	8.0	4.0	0.0	12.0	0.0	0.0
idv	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
game	0	71.4	42.9	57.1	57.1	42.9	28.6	14.3	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ebiz	0	80.0	80.0	60.0	0.0	20.0	60.0	20.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
club	1	50.0	100.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
ascii.tw	42	65.0	67.5	22.5	27.5	12.5	20.0	30.0	12.5	2.5	2.5	2.5	2.5	0.0
IDN.tw	8	77.3	77.3	36.4	31.8	22.7	13.6	9.1	27.3	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>受理註冊機構</b>														
NEULEVEL	2	100.0	100.0	23.6	100.0	23.6	76.4	0.0	0.0	23.6	0.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	56	89.5	64.5	19.1	26.4	27.7	13.2	28.1	7.5	0.0	0.8	0.7	0.0	2.5
中華電信	127	79.5	72.5	24.9	22.4	14.7	9.7	7.1	12.6	5.5	3.3	0.0	0.3	0.7
台灣固網	3	51.8	23.4	8.0	4.5	1.8	45.5	37.4	48.2	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0
台灣電訊	3	100.0	100.0	100.0	43.3	56.7	0.0	43.3	43.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	35	82.9	86.0	20.5	27.9	21.1	29.3	9.6	11.1	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
協志科技	5	91.8	100.0	35.9	64.1	6.7	27.7	27.7	9.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	3	93.9	93.9	53.2	40.7	0.0	40.7	40.7	40.7	0.0	0.0	6.1	0.0	0.0
網路中文	35	87.2	71.1	39.3	41.1	27.3	12.6	8.6	19.3	4.0	1.2	0.0	0.0	0.0
網路家庭	21	70.0	53.4	11.4	9.7	23.0	23.6	15.0	3.7	1.7	6.7	8.7	0.0	0.0
數位聯合	39	75.7	71.8	33.8	17.6	16.6	20.8	20.8	12.8	0.9	0.0	6.3	2.7	0.0

表 2.36 交叉分析—個人—受訪者的網站所擁有的內容/功能(複選)

單位：人；%

	回答人數	個人/主題 資料提供	討論區 /論壇	電子商務 /購物功能	網站架設中	影音多媒體 檔案下載	貼圖區	個人電子報	網路社群	其他
<b>總和</b>	<b>88</b>	<b>53.7</b>	<b>23.6</b>	<b>18.9</b>	<b>10.7</b>	<b>10.2</b>	<b>6.9</b>	<b>3.6</b>	<b>2.5</b>	<b>4.5</b>
<b>網域類別</b>										
com	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
org	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
net	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
idv	66	57.8	20.0	13.3	11.1	8.9	6.7	2.2	0.0	4.4
game	0	50.0	37.5	25.0	12.5	12.5	0.0	12.5	0.0	0.0
ebiz	0	60.0	20.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
club	2	41.7	41.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	25.0	0.0
ascii.tw	16	40.0	33.3	40.0	6.7	13.3	6.7	6.7	6.7	6.7
IDN.tw	4	45.5	36.4	27.3	18.2	18.2	9.1	9.1	18.2	0.0
<b>受理註冊機構</b>										
NEULEVEL	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
TWNIC	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中華電信	48	51.1	19.5	10.5	12.1	11.4	6.1	3.1	0.7	3.1
台灣固網	3	21.0	21.9	58.6	8.1	8.1	8.1	8.1	13.8	0.0
台灣電訊	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	6	58.6	24.2	17.2	0.0	0.0	24.2	17.2	0.0	24.2
協志科技	2	7.9	0.0	92.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	4	34.8	41.4	90.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路家庭	6	66.3	39.9	12.5	6.3	32.6	6.3	7.3	6.3	0.0
數位聯合	17	72.8	31.0	15.4	9.2	8.8	6.3	0.0	6.3	0.0

表 2.37 交叉分析—受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

單位：人；%

回答人數	0 元	5 萬(含)以下	5 萬(不含) ~10 萬(含)	10 萬(不含) ~15 萬(含)	15 萬(不含) ~20 萬(含)	20 萬(不含) ~25 萬(含)	25 萬(不含) ~30 萬(含)	30 萬(不含) ~35 萬(含)	35 萬(不含) ~40 萬(含)	40 萬(不含) ~45 萬(含)	45 萬(不含) ~50 萬(含)	50 萬(不含) 以上	不知道/不清 楚/不願透露	
<b>總和</b>	<b>611</b>	<b>13.3</b>	<b>37.7</b>	<b>14.8</b>	<b>4.8</b>	<b>6.7</b>	<b>1.4</b>	<b>3.4</b>	<b>1.3</b>	<b>0.9</b>	<b>0.3</b>	<b>2.9</b>	<b>6.0</b>	<b>6.5</b>
<b>網域類別</b>														
com	377	7.7	36.5	15.9	5.2	8.5	1.1	4.8	1.5	1.5	0.0	4.1	6.3	7.0
org	21	12.0	30.0	26.0	4.0	6.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	6.0	10.0
net	7	9.1	45.5	9.1	3.0	3.0	9.1	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	15.2	3.0
idv	76	17.3	65.4	7.7	5.8	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0
game	1	11.1	44.4	11.1	0.0	0.0	5.6	5.6	5.6	0.0	0.0	5.6	5.6	5.6
ebiz	1	35.3	29.4	11.8	5.9	5.9	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0
club	3	15.0	50.0	15.0	0.0	5.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0
ascii.tw	106	26.5	25.5	13.7	3.9	3.9	2.0	2.0	2.0	0.0	2.0	1.0	7.8	9.8
IDN.tw	19	35.2	22.2	16.7	1.9	7.4	1.9	3.7	0.0	0.0	0.0	1.9	5.6	3.7
<b>受理註冊機構</b>														
NEULEVEL	4	0.0	24.5	32.7	0.0	0.0	32.7	0.0	0.0	0.0	0.0	10.1	0.0	0.0
TWNIC	78	17.3	17.7	10.8	7.1	13.0	2.3	5.3	0.3	3.5	0.0	5.3	7.9	9.4
中華電信	264	15.6	44.0	13.1	4.1	5.2	0.8	3.6	0.5	1.1	0.0	2.1	6.7	3.3
台灣固網	12	29.9	21.5	33.9	0.4	1.5	1.1	0.4	0.0	0.0	0.0	2.1	9.2	0.0
台灣電訊	6	17.2	17.2	30.0	0.0	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0
亞太線上	55	3.8	41.2	11.0	10.0	3.8	0.0	2.5	2.5	0.0	1.9	7.0	6.3	10.2
協志科技	10	8.5	34.4	17.4	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	26.5	0.0
雅虎國際	5	0.0	42.2	28.9	28.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	55	8.8	36.1	22.8	0.0	12.1	0.6	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	15.3
網路家庭	36	14.0	33.8	14.8	4.1	4.9	1.3	6.8	10.7	0.0	0.0	3.9	0.6	5.1
數位聯合	85	10.6	41.4	15.2	3.7	6.8	2.5	2.1	1.3	0.0	1.2	2.1	5.8	7.3
<b>網域名稱註冊單位</b>														
公司、組織	503	11.4	32.8	15.8	5.0	7.6	1.6	4.2	1.6	1.1	0.4	3.4	7.0	7.9
個人	108	21.9	60.3	9.7	4.1	2.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	1.7	0.0



表 2.38 交叉分析—公司、組織—負責網域名稱的設定及續用管理之人員

單位：人；%

	回答人數	內部專任 系統工程人員	聘用兼職 系統工程人員	由內部人員兼管	委託外部服務公司/ 受理註冊機構代管	其他
<b>總和</b>	<b>902</b>	<b>42.7</b>	<b>7.9</b>	<b>32.2</b>	<b>16.8</b>	<b>0.5</b>
<b>網域類別</b>						
com	731	40.7	8.2	31.6	19.2	0.4
org	44	20.4	7.8	55.3	15.5	1.0
net	11	49.1	5.7	35.8	9.4	0.0
game	1	42.9	14.3	42.9	0.0	0.0
ebiz	1	59.1	0.0	31.8	4.5	4.5
club	1	45.5	0.0	54.5	0.0	0.0
ascii.tw	82	64.6	6.3	27.8	0.0	1.3
IDN.tw	30	60.5	5.8	24.4	9.3	0.0
<b>受理註冊機構</b>						
NEULEVEL	5	60.4	0.0	9.3	30.2	0.0
TWNIC	221	42.1	10.7	31.1	15.4	0.6
中華電信	353	41.6	8.1	30.2	19.4	0.8
台灣固網	6	49.2	0.0	49.3	0.8	0.8
台灣電訊	6	42.5	18.2	39.3	0.0	0.0
亞太線上	65	52.2	6.4	32.2	9.2	0.0
協志科技	21	29.9	0.0	31.4	38.7	0.0
雅虎國際	5	57.8	0.0	37.8	4.3	0.0
網路中文	75	49.4	7.7	32.7	10.2	0.0
網路家庭	35	34.0	11.1	37.9	17.1	0.0
數位聯合	111	40.5	3.4	38.6	17.5	0.0

表 2.39 交叉分析—個人—負責網域名稱的設定及續用管理之人員

單位：人；%

	回答人數	自行管理	親友幫忙管理	委託網路公司代管	其他
<b>總和</b>	<b>168</b>	<b>86.3</b>	<b>3.5</b>	<b>8.5</b>	<b>1.7</b>
<b>網域類別</b>					
idv	135	85.9	3.3	8.7	2.2
game	1	100.0	0.0	0.0	0.0
ebiz	0	87.5	12.5	0.0	0.0
club	2	84.2	10.5	5.3	0.0
ascii.tw	24	87.0	4.3	8.7	0.0
IDN.tw	5	93.3	0.0	6.7	0.0
<b>受理註冊機構</b>					
NEULEVEL	1	100.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	13	100.0	0.0	0.0	0.0
中華電信	83	86.0	3.0	11.0	0.0
台灣固網	7	94.2	4.1	1.7	0.0
台灣電訊	0	100.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	6	82.9	0.0	17.1	0.0
協志科技	3	100.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	7	57.5	0.0	21.3	21.3
網路家庭	16	73.1	9.0	9.0	9.0
數位聯合	31	91.8	4.8	3.4	0.0

表 2.40 交叉分析—受訪者使用過的加值服務(複選)

單位：人；%

	回答人數	電子郵件	網頁空間	DNS 代管	網頁轉址	網站代管 /虛擬主機	郵件轉址	搜尋引擎網 域名稱登錄	電子商務	網頁設計	郵件主機代 管	網路開店	網域轉出 /轉入作業	其他
<b>總和</b>	<b>479</b>	<b>60.4</b>	<b>44.5</b>	<b>27.4</b>	<b>24.3</b>	<b>10.7</b>	<b>9.6</b>	<b>7.7</b>	<b>7.1</b>	<b>4.9</b>	<b>4.7</b>	<b>3.6</b>	<b>3.0</b>	<b>3.4</b>
<b>網域類別</b>														
com	357	69.3	44.0	28.8	19.1	9.7	9.7	6.2	7.0	4.3	5.8	3.5	3.1	3.9
org	16	55.3	52.6	18.4	18.4	2.6	2.6	7.9	2.6	5.3	2.6	0.0	0.0	5.3
net	5	66.7	45.8	29.2	12.5	4.2	0.0	4.2	8.3	8.3	8.3	4.2	8.3	4.2
idv	57	20.5	51.3	23.1	51.3	17.9	7.7	12.8	7.7	7.7	0.0	2.6	2.6	0.0
game	1	33.3	16.7	41.7	41.7	8.3	0.0	16.7	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
ebiz	0	62.5	25.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
club	1	27.3	18.2	27.3	45.5	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1
ascii.tw	29	39.3	39.3	21.4	42.9	10.7	17.9	10.7	7.1	7.1	3.6	10.7	3.6	3.6
IDN.tw	12	47.1	35.3	29.4	14.7	17.6	8.8	23.5	11.8	2.9	0.0	0.0	2.9	0.0
<b>受理註冊機構</b>														
NEULEVEL	3	100.0	100.0	0.0	0.0	15.0	0.0	0.0	48.6	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	104	65.4	40.3	24.3	16.9	8.1	12.0	9.7	3.1	5.3	1.3	1.3	5.3	5.7
中華電信	205	63.6	45.0	23.7	17.6	7.4	8.9	5.4	7.1	4.8	4.7	2.7	2.2	2.7
台灣固網	4	13.6	8.3	45.8	75.2	3.0	24.6	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
台灣電訊	2	14.3	57.1	14.3	42.9	0.0	14.3	42.9	42.9	0.0	0.0	42.9	0.0	0.0
亞太線上	22	48.3	26.1	23.1	34.6	18.1	0.0	5.6	8.1	6.5	5.6	0.9	0.0	6.2
協志科技	8	58.5	72.1	52.7	16.5	4.1	16.5	38.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	2	76.4	76.4	76.4	100.0	76.4	76.4	0.0	76.4	0.0	76.4	76.4	0.0	0.0
網路中文	33	50.6	49.5	49.5	49.0	12.7	4.2	7.5	12.9	4.2	9.6	4.2	5.8	4.2
網路家庭	31	36.1	50.9	35.9	50.7	30.0	8.0	0.0	0.0	4.5	9.8	8.0	0.0	0.0
數位聯合	63	65.8	45.5	25.7	24.4	12.3	11.1	12.5	9.4	5.2	4.4	6.0	3.8	2.5
<b>網域名稱註冊單位</b>														
公司、組織	411	66.8	43.7	28.0	20.2	9.4	9.4	7.2	7.1	4.6	5.5	3.6	2.9	3.9
個人	68	21.9	49.6	23.6	48.7	18.3	10.6	10.8	7.0	6.5	0.0	3.7	3.7	0.2

表 2.41 交叉分析—受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度

單位：人；%

	回答人數	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
<b>總和</b>	<b>479</b>	<b>2.9</b>	<b>63.3</b>	<b>25.9</b>	<b>6.9</b>	<b>1.0</b>
<b>網域類別</b>						
com	357	1.9	65.4	25.3	6.6	0.8
org	16	10.5	73.7	10.5	5.3	0.0
net	5	4.2	70.8	20.8	0.0	4.2
idv	57	7.7	51.3	30.8	10.3	0.0
game	1	8.3	50.0	25.0	16.7	0.0
ebiz	0	0.0	62.5	25.0	12.5	0.0
club	1	0.0	27.3	54.5	0.0	18.2
ascii.tw	29	0.0	60.7	28.6	7.1	3.6
IDN.tw	12	2.9	52.9	35.3	2.9	5.9
<b>受理註冊機構</b>						
NEULEVEL	3	0.0	15.0	85.0	0.0	0.0
TWNIC	104	5.0	60.0	32.0	3.1	0.0
中華電信	205	1.1	63.7	25.4	7.7	2.0
台灣固網	4	0.0	72.7	20.2	1.2	5.9
台灣電訊	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	22	7.5	76.0	15.6	0.0	0.9
協志科技	8	0.0	75.2	24.8	0.0	0.0
雅虎國際	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	33	5.2	75.9	7.5	11.4	0.0
網路家庭	31	4.5	55.7	24.6	14.1	1.1
數位聯合	63	2.3	57.5	31.2	9.1	0.0
<b>網域名稱註冊單位</b>						
公司、組織	411	2.3	65.5	24.8	6.3	1.1
個人	68	6.5	49.9	32.6	10.1	0.9

表 2.42 交叉分析—受訪者對於加值服務的不滿意的原因(複選)

單位：人；%

	回答人數	使用困難 /無專人服務	選擇性少	價格過高	垃圾郵件過多	網頁轉址服務不佳 ，常連不上網頁	其他
<b>總和</b>	<b>38</b>	<b>38.5</b>	<b>16.9</b>	<b>15.2</b>	<b>14.7</b>	<b>4.3</b>	<b>19.2</b>
<b>網域類別</b>							
com	26	26.3	21.1	10.5	21.1	5.3	15.8
org	1	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
net	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
idv	6	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0
game	0	0.0	50.0	100.0	0.0	0.0	50.0
ebiz	0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
club	0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
ascii.tw	3	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3
IDN.tw	1	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3
<b>受理註冊機構</b>							
NEULEVEL	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	3	13.4	86.6	0.0	0.0	0.0	0.0
中華電信	20	30.0	9.1	19.1	27.9	0.0	19.1
台灣固網	0	16.3	0.0	0.0	0.0	83.7	0.0
台灣電訊	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
協志科技	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	4	63.6	0.0	0.0	0.0	36.4	0.0
網路家庭	5	68.6	7.5	38.8	0.0	0.0	31.4
數位聯合	6	43.6	25.2	2.0	0.0	0.0	31.2
<b>網域名稱註冊單位</b>							
公司、組織	30	29.0	19.9	12.9	18.3	4.6	19.2
個人	7	77.1	4.6	24.2	0.0	3.4	19.5

表 2.43 交叉分析—受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度

單位：人；%

	回答人數	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
<b>總和</b>	<b>875</b>	<b>4.3</b>	<b>59.8</b>	<b>26.8</b>	<b>8.3</b>	<b>0.8</b>
<b>網域類別</b>						
com	602	2.1	61.0	29.3	7.6	0.0
org	36	7.1	52.9	34.1	5.9	0.0
net	10	6.5	43.5	37.0	8.7	4.3
idv	102	8.6	60.0	17.1	10.0	4.3
game	1	8.7	26.1	47.8	17.4	0.0
ebiz	1	0.0	63.2	26.3	10.5	0.0
club	3	4.2	58.3	16.7	12.5	8.3
ascii.tw	90	11.6	59.3	15.1	11.6	2.3
IDN.tw	29	7.1	52.4	33.3	7.1	0.0
<b>受理註冊機構</b>						
NEULEVEL	4	0.0	67.3	32.7	0.0	0.0
TWNIC	179	2.6	59.9	31.1	5.6	0.8
中華電信	352	2.8	58.3	28.4	9.4	1.1
台灣固網	11	10.2	39.9	43.5	4.2	2.2
台灣電訊	5	9.2	81.7	0.0	9.2	0.0
亞太線上	68	5.5	69.3	17.0	8.2	0.0
協志科技	21	0.0	67.6	22.2	10.1	0.0
雅虎國際	5	0.0	71.1	0.0	28.9	0.0
網路中文	67	8.1	60.8	24.4	6.7	0.0
網路家庭	39	1.1	52.9	24.3	17.5	4.3
數位聯合	123	9.3	59.3	25.0	6.4	0.0
<b>網域名稱註冊單位</b>						
公司、組織	743	3.3	60.2	28.4	7.8	0.2
個人	131	9.5	57.5	18.1	10.7	4.2

表 2.44 交叉分析—受訪者對於客戶服務的不滿意的原因(複選)

單位：人；%

	回答人數	不能即時 回答問題	服務態度差	專業程度不足	等待時間過長	客服網頁 介面複雜	無電話 客服專線	其他
<b>總和</b>	<b>79</b>	<b>32.8</b>	<b>30.6</b>	<b>27.2</b>	<b>25.1</b>	<b>9.5</b>	<b>5.5</b>	<b>6.2</b>
<b>網域類別</b>								
com	46	33.3	33.3	18.2	27.3	3.0	9.1	9.1
org	2	40.0	20.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0
net	1	66.7	33.3	0.0	33.3	16.7	16.7	16.7
idv	15	30.0	30.0	40.0	30.0	20.0	0.0	0.0
game	0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0
ebiz	0	50.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0
club	1	60.0	0.0	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0
ascii.tw	13	25.0	25.0	50.0	16.7	16.7	0.0	0.0
IDN.tw	2	50.0	33.3	16.7	0.0	16.7	0.0	16.7
<b>受理註冊機構</b>								
NEULEVEL	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	11	26.9	12.2	12.2	37.2	14.0	24.4	1.8
中華電信	37	39.1	18.5	32.6	23.6	10.8	0.0	12.2
台灣固網	1	58.7	0.0	48.1	17.3	17.3	0.0	6.7
台灣電訊	0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	6	24.6	67.8	0.0	24.6	7.6	0.0	0.0
協志科技	2	30.3	90.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	1	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	5	23.1	53.8	46.2	23.1	0.0	0.0	0.0
網路家庭	8	46.8	40.2	20.5	36.1	0.7	18.9	0.0
數位聯合	8	13.9	40.6	45.0	0.0	17.6	0.0	1.5
<b>網域名稱註冊單位</b>								
公司、組織	60	33.4	31.6	22.0	24.0	7.7	7.3	8.2
個人	20	30.8	27.7	42.9	28.4	15.2	0.0	0.0

表 2.45 交叉分析—整體而言，受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

單位：人；%

	回答人數	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
<b>總和</b>	<b>1,070</b>	<b>3.4</b>	<b>63.0</b>	<b>27.2</b>	<b>5.5</b>	<b>0.9</b>
<b>網域類別</b>						
com	731	1.9	64.6	27.2	5.9	0.4
org	44	5.8	51.5	37.9	3.9	1.0
net	11	3.8	58.5	30.2	3.8	3.8
idv	135	6.5	63.0	27.2	1.1	2.2
game	2	6.1	42.4	36.4	15.2	0.0
ebiz	1	0.0	53.3	33.3	6.7	6.7
club	4	3.3	73.3	20.0	3.3	0.0
ascii.tw	106	7.8	59.8	20.6	9.8	2.0
IDN.tw	35	5.0	54.5	34.7	4.0	2.0
<b>受理註冊機構</b>						
NEULEVEL	6	0.0	32.2	67.8	0.0	0.0
TWNIC	234	3.4	61.6	28.2	5.5	1.2
中華電信	436	2.3	62.7	29.1	5.2	0.7
台灣固網	14	7.6	57.9	17.0	9.2	8.3
台灣電訊	6	7.1	85.9	0.0	7.1	0.0
亞太線上	71	4.7	70.7	19.7	4.9	0.0
協志科技	24	0.5	77.8	15.9	5.8	0.0
雅虎國際	5	0.0	42.2	0.0	57.8	0.0
網路中文	81	5.1	64.5	27.8	1.7	0.8
網路家庭	51	0.0	49.7	35.3	11.8	3.3
數位聯合	141	6.3	65.2	23.8	4.7	0.0
<b>網域名稱註冊單位</b>						
公司、組織	902	2.7	63.8	27.0	6.0	0.5
個人	168	6.7	58.5	28.8	2.9	3.0



表 2.46 交叉分析—受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務(複選)

單位：人；%

	回答 人數	簡化繳費 流程	與網域名稱註冊 相關的教育訓練課程	提供從網域名稱註冊到 網站架設等的完整服務	協助代為 設定 DNS	主動提供 訊息	簡化密碼 補發流程	減價優惠(加值服務、 註冊及管理費用)	簡化註冊 流程	搜尋引擎登 錄/推廣網站	到期通知	保護商標/管制網路 蟑螂/建立網域買賣機制	加強安全機制(防火 牆、擋垃圾郵件)
<b>總和</b>	<b>425</b>	<b>21.8</b>	<b>19.2</b>	<b>18.1</b>	<b>16.8</b>	<b>9.1</b>	<b>8.2</b>	<b>7.2</b>	<b>4.8</b>	<b>3.5</b>	<b>3.2</b>	<b>2.9</b>	<b>2.3</b>
<b>網域類別</b>													
com	265	23.0	19.9	18.8	13.6	12.6	8.4	4.7	6.3	2.1	4.2	2.6	3.1
org	16	21.6	5.4	21.6	10.8	10.8	5.4	13.5	5.4	13.5	2.7	2.7	0.0
net	5	9.1	13.6	9.1	13.6	22.7	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	0.0
idv	70	18.8	20.8	12.5	27.1	0.0	8.3	8.3	2.1	6.3	2.1	2.1	2.1
game	1	13.3	13.3	20.0	26.7	0.0	20.0	20.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0
ebiz	1	8.3	16.7	16.7	8.3	8.3	8.3	0.0	0.0	8.3	0.0	8.3	0.0
club	1	30.0	0.0	0.0	10.0	0.0	10.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0	10.0
ascii.tw	49	21.3	14.9	23.4	19.1	4.3	6.4	17.0	2.1	4.3	0.0	2.1	0.0
IDN.tw	17	20.8	29.2	14.6	22.9	2.1	12.5	8.3	0.0	2.1	2.1	12.5	0.0
<b>受理註冊機構</b>													
NEULEVEL	5	39.6	30.2	9.3	9.3	0.0	9.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	89	20.3	23.3	13.1	15.5	13.8	12.9	6.2	9.8	2.0	6.2	3.1	1.6
中華電信	162	29.1	19.0	17.0	14.5	9.2	7.6	5.8	3.7	4.2	0.2	1.7	4.3
台灣固網	6	41.3	18.8	1.6	20.0	0.8	20.0	19.2	4.1	0.8	0.0	0.8	2.1
台灣電訊	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	34	14.3	25.1	19.6	23.4	4.1	7.7	9.2	0.0	0.6	1.3	6.4	0.0
協志科技	13	16.7	2.7	3.3	11.3	10.7	10.7	3.3	21.5	0.0	10.7	10.7	10.7
雅虎國際	4	33.3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	31	8.1	8.9	31.5	17.8	9.6	10.0	15.6	0.0	1.4	5.1	5.8	0.0
網路家庭	21	10.1	27.3	4.4	10.4	9.4	1.7	13.5	13.5	12.1	7.1	0.0	0.0
數位聯合	57	17.5	14.9	24.4	26.4	6.1	2.9	6.2	0.1	5.2	4.9	2.2	0.0
<b>網域名稱註冊單位</b>													
公司、組織	337	22.8	19.3	19.1	14.5	11.4	8.4	6.5	5.3	2.5	3.6	3.1	2.5
個人	87	18.2	18.4	14.1	25.3	0.0	7.2	10.2	3.2	7.4	1.7	2.1	1.7

表 2.46 交叉分析—受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務(複選)(續一)

單位：人；%

	回答 人數	可查詢特定(相 似)網域名稱	加大網頁空間/ 電子信箱容量	提供各國 網域註冊	加快轉址 速度	開放更多網域申請 /一主機可註冊多個網域	延長合約 時間	網站代管 /虛擬主機	推廣泛用型英文/ 中文網域	註冊資訊 及服務透明化	統整受理 註冊機構	一帳號可管理 多個網域	其他
<b>總和</b>	<b>425</b>	<b>2.2</b>	<b>2.0</b>	<b>1.8</b>	<b>7.7</b>	<b>1.7</b>	<b>1.0</b>	<b>0.9</b>	<b>0.8</b>	<b>0.7</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>6.0</b>
<b>網域類別</b>													
com	265	2.6	1.6	2.6	4.2	2.1	1.6	0.5	0.5	1.0	0.0	0.5	7.3
org	16	2.7	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0	5.4
net	5	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	18.2
idv	70	2.1	4.2	0.0	1.5	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1
game	1	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	6.7
ebiz	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	8.3
club	1	0.0	10.0	0.0	0.1	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0
ascii.tw	49	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	2.1	0.0	2.1	0.0	4.3
IDN.tw	17	2.1	0.0	4.2	0.3	0.0	0.0	2.1	6.3	2.1	2.1	0.0	2.1
<b>受理註冊機構</b>													
NEULEVEL	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.2
TWNIC	89	1.6	0.0	0.0	2.2	0.0	1.6	1.6	0.0	1.6	0.5	0.0	12.9
中華電信	162	2.8	5.0	3.6	1.7	1.8	0.0	0.6	0.4	0.9	0.2	0.0	1.9
台灣固網	6	0.0	2.1	0.0	0.2	2.1	0.0	2.1	0.0	0.0	0.8	0.0	3.8
台灣電訊	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	34	0.0	0.0	0.0	0.4	8.2	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.6
協志科技	13	0.0	0.0	0.0	0.0	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.3
雅虎國際	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	31	1.4	0.0	4.5	1.7	0.0	0.0	1.1	3.3	0.0	0.0	0.7	0.7
網路家庭	21	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	5.1	0.0	1.7	0.0	0.0	7.1
數位聯合	57	5.0	0.1	0.6	0.0	0.0	2.4	0.0	3.1	0.0	1.8	2.6	4.9
<b>網域名稱註冊單位</b>													
公司、組織	337	2.3	1.5	1.8	2.3	1.6	1.2	0.9	0.6	0.9	0.6	0.5	6.4
個人	87	1.7	3.6	1.7	0.0	1.8	0.0	1.2	1.6	0.0	0.0	0.0	4.2

表 2.47 交叉分析—受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容(複選)

單位：人；%

	回答人數	DNS 設定 /動態 DNS 設定	網站架設 介紹	免費網頁空間 使用介紹	網頁規劃 與設計	網路資料庫 行銷	網域名稱 類型與相關介紹	線上交易類別 與網路商店經營方式	網域名稱 註冊方式
<b>總和</b>	<b>81</b>	<b>65.0</b>	<b>41.0</b>	<b>30.0</b>	<b>27.2</b>	<b>26.3</b>	<b>25.8</b>	<b>19.9</b>	<b>14.2</b>
<b>網域類別</b>									
com	53	65.8	39.5	31.6	23.7	34.2	26.3	23.7	15.8
org	1	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
net	1	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
idv	15	50.0	50.0	40.0	40.0	20.0	20.0	10.0	10.0
game	0	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
ebiz	0	50.0	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0
club	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ascii.tw	7	85.7	28.6	14.3	28.6	0.0	42.9	28.6	14.3
IDN.tw	5	85.7	35.7	14.3	14.3	7.1	21.4	0.0	14.3
<b>受理註冊機構</b>									
NEULEVEL	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
TWNIC	21	73.3	53.3	40.0	26.7	26.7	46.7	20.0	13.3
中華電信	31	64.4	53.0	40.2	45.5	31.9	19.7	17.2	10.2
台灣固網	1	95.7	4.3	4.3	8.6	0.0	0.0	95.7	0.0
台灣電訊	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	9	83.7	32.5	20.3	16.3	16.3	28.5	16.3	0.0
協志科技	0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
雅虎國際	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
網路中文	3	37.5	12.5	0.0	0.0	62.5	0.0	50.0	0.0
網路家庭	6	74.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.6
數位聯合	8	46.5	32.8	18.0	13.0	18.0	28.7	0.7	32.8
<b>網域名稱註冊單位</b>									
公司、組織	65	67.6	38.3	28.3	24.9	27.8	27.7	22.5	15.4
個人	16	54.5	52.3	36.7	36.7	20.4	18.2	9.4	9.1

表 2.48 交叉分析—受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊

單位：人；%

	回答人數	是	否
<b>總和</b>	<b>963</b>	<b>54.1</b>	<b>45.9</b>
<b>網域類別</b>			
com	731	50.8	49.2
org	44	38.8	61.2
net	11	71.7	28.3
idv	135	69.6	30.4
game	2	78.8	21.2
ebiz	1	83.3	16.7
club	4	76.7	23.3
IDN.tw	35	74.3	25.7
<b>受理註冊機構</b>			
NEULEVEL	5	69.8	30.2
TWNIC	234	53.6	46.4
中華電信	405	48.3	51.7
台灣固網	6	82.6	17.4
台灣電訊	4	45.6	54.4
亞太線上	56	63.1	36.9
協志科技	24	52.6	47.4
雅虎國際	5	62.2	37.8
網路中文	66	69.3	30.7
網路家庭	44	54.6	45.4
數位聯合	115	60.6	39.4
<b>網域名稱註冊單位</b>			
公司、組織	820	51.5	48.5
個人	144	69.4	30.6

表 2.49 交叉分析—受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」

單位：人；%

	回答人數	是	否
<b>總和</b>	<b>522</b>	<b>30.9</b>	<b>69.1</b>
<b>網域類別</b>			
com	371	31.5	68.5
org	17	27.5	72.5
net	8	39.5	60.5
idv	94	20.3	79.7
game	2	53.8	46.2
ebiz	1	56.0	44.0
club	3	39.1	60.9
IDN.tw	26	57.3	42.7
<b>受理註冊機構</b>			
NEULEVEL	3	43.3	56.7
TWNIC	125	29.8	70.2
中華電信	196	29.9	70.1
台灣固網	5	62.5	37.5
台灣電訊	2	0.0	100.0
亞太線上	35	46.5	53.5
協志科技	13	24.7	75.3
雅虎國際	3	46.5	53.5
網路中文	46	44.2	55.8
網路家庭	24	33.7	66.3
數位聯合	70	16.5	83.5
<b>網域名稱註冊單位</b>			
公司、組織	422	32.9	67.1
個人	100	22.6	77.4

表 2.50 交叉分析—受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑(複選)

單位：人；%

	回答人數	網路訊息	業者(如網頁設計公司/受理註冊機	親友告知	報章雜誌	同事/主管/客戶告知	其他
<b>總和</b>	<b>161</b>	<b>60.2</b>	<b>55.6</b>	<b>2.0</b>	<b>1.7</b>	<b>0.3</b>	<b>2.2</b>
<b>網域類別</b>							
com	117	61.9	52.4	2.4	2.4	0.0	2.4
org	5	63.6	54.5	0.0	0.0	0.0	9.1
net	3	73.3	40.0	0.0	0.0	6.7	0.0
idv	19	46.2	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0
game	1	50.0	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0
ebiz	1	64.3	50.0	0.0	0.0	7.1	7.1
club	1	66.7	77.8	11.1	0.0	0.0	0.0
IDN.tw	15	60.5	55.8	2.3	0.0	0.0	2.3
<b>受理註冊機構</b>							
NEULEVEL	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
TWNIC	37	64.5	51.5	3.7	0.0	0.6	3.7
中華電信	59	65.3	50.8	3.0	2.4	0.0	0.6
台灣固網	3	79.6	38.4	3.8	0.0	1.5	1.5
台灣電訊	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	16	71.0	69.2	0.0	0.0	0.0	0.0
協志科技	3	11.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	20	51.5	64.0	0.0	0.0	0.0	2.1
網路家庭	8	68.4	53.9	0.0	0.0	0.0	0.0
數位聯合	11	24.2	67.7	0.0	12.1	0.0	0.0
<b>網域名稱註冊單位</b>							
公司、組織	139	61.7	53.0	2.3	2.0	0.2	2.6
個人	23	50.7	72.1	0.6	0.0	0.0	0.0

表 2.51 交叉分析—受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機(複選)

單位：人；%

	回答人數	網域名稱簡短易記	保護商標	內部及業務需求	順應國際潮流	是一種新的嘗試	建置網站	其他
<b>總和</b>	<b>161</b>	<b>35.0</b>	<b>32.9</b>	<b>22.4</b>	<b>20.3</b>	<b>8.0</b>	<b>1.5</b>	<b>2.6</b>
<b>網域類別</b>								
com	117	28.6	34.5	25.0	23.8	8.3	1.2	3.6
org	5	72.7	27.3	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0
net	3	46.7	20.0	20.0	20.0	20.0	13.3	0.0
idv	19	69.2	7.7	15.4	0.0	7.7	0.0	0.0
game	1	35.7	28.6	7.1	7.1	21.4	28.6	0.0
ebiz	1	14.3	42.9	28.6	7.1	7.1	0.0	0.0
club	1	44.4	11.1	44.4	0.0	11.1	0.0	0.0
IDN.tw	15	27.9	58.1	9.3	27.9	4.7	2.3	0.0
<b>受理註冊機構</b>								
NEULEVEL	1	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
TWNIC	37	41.3	40.2	6.6	29.7	11.1	0.6	0.0
中華電信	59	31.9	25.3	34.1	9.5	1.0	3.0	4.8
台灣固網	3	63.6	14.3	20.9	1.5	5.2	0.0	0.0
台灣電訊	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	16	26.2	29.0	27.7	28.2	2.6	0.0	0.0
協志科技	3	0.0	100.0	11.1	44.4	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	1	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
網路中文	20	28.7	33.2	23.9	21.8	22.8	1.0	6.9
網路家庭	8	61.7	13.6	2.6	47.1	17.1	0.7	0.0
數位聯合	11	20.8	49.4	27.7	3.5	1.5	1.5	0.0
<b>網域名稱註冊單位</b>								
公司、組織	139	29.6	36.9	23.5	22.8	8.1	1.6	3.0
個人	23	68.4	8.5	15.8	4.6	7.5	0.5	0.0

表 2.52 交叉分析—受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

單位：人；%

	回答人數	是，有意願	否，沒有意願
<b>總和</b>	<b>802</b>	<b>34.1</b>	<b>65.9</b>
<b>網域類別</b>			
com	614	33.7	66.3
org	39	32.6	67.4
net	8	42.1	57.9
idv	116	34.2	65.8
game	1	52.6	47.4
ebiz	1	50.0	50.0
club	3	52.4	47.6
IDN.tw	20	41.4	58.6
<b>受理註冊機構</b>			
NEULEVEL	3	13.4	86.6
TWNIC	197	32.1	67.9
中華電信	346	34.0	66.0
台灣固網	3	52.8	47.2
台灣電訊	4	21.5	78.5
亞太線上	39	39.6	60.4
協志科技	21	46.3	53.7
雅虎國際	3	59.3	40.7
網路中文	46	30.6	69.4
網路家庭	36	44.9	55.1
數位聯合	104	31.1	68.9
<b>網域名稱註冊單位</b>			
公司、組織	681	34.1	65.9
個人	121	34.2	65.8



表 2.53 交叉分析—受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因(複選)

單位：人；%

	回答人數	不需要再註冊 新的網域名稱	已習慣使用 原來的網域名稱	擔心與原來的 網域名稱混淆	非公司 年度計畫	經費	普遍度 不高	不了解 相關資訊	管理不易	無法了解 公司或組織型態	公司名稱(商標) 已被註冊	其他
<b>總和</b>	<b>529</b>	<b>52.1</b>	<b>30.9</b>	<b>7.2</b>	<b>6.7</b>	<b>5.7</b>	<b>3.5</b>	<b>2.8</b>	<b>2.3</b>	<b>1.7</b>	<b>0.9</b>	<b>1.4</b>
<b>網域類別</b>												
com	407	49.5	35.2	6.5	6.8	4.8	4.1	2.7	2.0	0.3	1.0	1.4
org	27	37.1	24.2	12.9	16.1	4.8	4.8	4.8	0.0	6.5	1.6	0.0
net	5	31.8	31.8	9.1	22.7	0.0	4.5	4.5	0.0	0.0	4.5	0.0
idv	76	71.2	13.5	9.6	0.0	11.5	0.0	1.9	3.8	7.7	0.0	1.9
game	1	66.7	11.1	0.0	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ebiz	0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
club	1	70.0	20.0	10.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0
IDN.tw	12	64.7	14.7	2.9	17.6	2.9	0.0	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0
<b>受理註冊機構</b>												
NEULEVEL	3	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
TWNIC	134	51.3	38.3	4.5	7.1	6.4	2.4	3.4	3.2	2.5	0.2	1.0
中華電信	228	57.1	23.5	8.1	6.7	5.9	4.0	3.2	1.9	1.8	0.8	0.6
台灣固網	1	61.1	17.1	8.5	13.3	0.0	8.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8.5
台灣電訊	3	11.1	44.4	0.0	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
亞太線上	24	63.4	24.9	1.5	0.0	0.0	0.0	5.9	7.3	0.0	5.9	0.0
協志科技	11	46.2	12.3	25.3	12.3	16.8	12.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
雅虎國際	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
網路中文	32	38.7	40.6	0.7	11.6	8.8	5.1	0.0	4.4	0.0	0.0	0.0
網路家庭	20	69.4	14.0	7.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.4
數位聯合	71	39.5	43.8	12.2	4.9	4.5	3.9	1.9	0.5	2.0	1.9	1.9
<b>網域名稱註冊單位</b>												
公司、組織	449	48.9	34.1	6.8	7.8	4.7	4.0	3.0	1.9	0.7	1.1	1.2
個人	80	71.1	13.0	9.3	0.6	11.1	0.2	1.8	4.1	7.3	0.0	2.0

### 第三節、與九十三年度域名使用調查結果之比較

於本節中，我們將本次調查結果與 93 年度網域名稱使用調查結果就共有題目進行比較，以瞭解全體受訪者在註冊網域名稱的相關態度與行為上的變化。

#### 1、使用過的加值服務

由表 2.54 可知，93 與 94 年度調查中，受訪者使用過的加值服務均主要為「電子郵件」(比例分別為 55.4%及 60.4%)。

值得注意的是，「網頁空間」的使用性增加 18.0%(比例分別為 26.5%及 44.5%)，僅次於電子郵件的使用。

**表 2.54 受訪者使用過的加值服務**

	93 年度 百分比	94 年度 百分比
<b>總和</b>	<b>203.7</b>	<b>211.2</b>
電子郵件	55.4	60.4
網頁空間	26.5	44.5
DNS 代管	23.5	27.4
網頁轉址/郵件轉址	18.4	33.9
網站代管/虛擬主機/主機代管	18.3	10.7
搜尋引擎網域名稱登錄	28.2	7.7
電子商務	N/A	7.1
網頁設計	23.7	4.9
郵件主機代管	N/A	4.7
網路開店	N/A	3.6
網域轉出/轉入作業	N/A	3.0
其他國碼或類型網域名稱註冊服務	9.3	N/A
其他	0.4	3.4

\*此題為複選題

## 2、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 2.55 可知，93 年度調查的全體受訪者中，受訪者對於網域名稱受理註冊機構提供之客戶服務的滿意度達 71.2%；但 94 年度僅針對使用過客戶服務的 875 位受訪者進行調查，滿意度達 64.1%，較 93 年度調查的滿意度降低 7.1%。

**表 2.55 受訪者對於網域名稱受理機構提供之客戶服務的滿意度**

	93 年度	94 年度
	百分比	百分比
<b>總和</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	3.4	4.3
滿意	67.8	59.8
無意見	13.1	26.8
不滿意	13.3	8.3
非常不滿意	2.3	0.8

### 3、對於客戶服務不滿意的原因

由表 2.55 及表 2.56 可知，93 及 94 年度調查中，對於客戶服務滿意度感到不滿意的受訪者，均以「不能即時回答問題」(比例分別為 49.3%及 32.8%)為不滿意的主要原因。但「服務態度差」的比例卻較 93 年度調查增加 20.6%的比例，顯示受理註冊機構應改善服務態度的部分。

值得注意的是，「等待時間過長」的比例下降了 10.2%(93 年度為 35.3%，94 年度為 25.1%)，顯示受理註冊機構已有效縮短客戶的等待時間。

**表 2.56 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	93 年度 百分比	94 年度 百分比
<b>總和</b>	<b>117.0</b>	<b>136.9</b>
不能即時回答問題	49.3	32.8
服務態度差	10.0	30.6
專業程度不足	22.4	27.2
等待時間過長	35.3	25.1
客服網頁介面複雜	N/A	9.5
無電話客服專線	N/A	5.5
其他	N/A	6.2

\*此題為複選題

#### 4、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 2.57 可知，93 年度調查的全體受訪者中，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度達 76.6%；94 年度調查的全體受訪者中，滿意度達 66.4%，較 93 年度調查的滿意度降低 10.2%。

**表 2.57 整體而言，受訪者對於網域名稱受理註冊機構之相關服務的滿意度**

	93 年度 百分比	94 年度 百分比
<b>總和</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	2.3	3.4
滿意	74.3	63.0
無意見	17.0	27.2
不滿意	5.5	5.5
非常不滿意	0.8	0.9

## 5、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 2.58 可知，93 及 94 年度調查中，受訪者最需要的教育訓練課程內容為「DNS 設定/動態 DNS 設定」(比例分別為 55.5%及 65.0%)，而「網站架設介紹」(比例分別為 42.8%及 41.0%)亦居第二位。

**表 2.58 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	93 年度	94 年度
	百分比	百分比
<b>總和</b>	<b>280.4</b>	<b>249.5</b>
DNS 設定/動態 DNS 設定	55.5	65.0
網站架設介紹	42.8	41.0
免費網頁空間使用介紹	29.1	30.0
網頁規劃與設計	30.7	27.2
網路資料庫行銷	25.4	26.3
網域名稱類型與相關介紹	29.4	25.8
線上交易類別與網路商店經營方式	38.8	19.9
網域名稱註冊方式	20.8	14.2
其他	7.9	0.0

## 第四節、小結

### 網域名稱註冊動機、途徑及投資經費

本次調查的 1,070 位受訪者中，超過五成七(57.1%)於 94 年完成網域名稱註冊，其得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(63.8%)，且註冊動機主要為「建置網站」(68.2%)，而以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，其網站內容所擁有的內容/功能主要為「公司/組織商品及服務介紹」(81.7%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(53.7%)。

超過三成七(37.7%)投資在軟硬體設備的相關經費為「5 萬(含)以下」。

於 94 年完成網域名稱註冊的受訪者中，七成八(78.0%)註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 74.7%，顯示受訪者對於註冊流程的滿意度持正面評價，17.7%表示無意見，僅 7.6%受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「註冊流程複雜」(60.8%)。

### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

有關負責網域名稱的設定及續用管理之人員，以公司、組織為註冊網域名稱的 902 位受訪者中，主要為「內部專任系統工程人員」管理；以個人註冊網域名稱的 168 位受訪者中，主要為「自行管理」。

將近四成五(44.8%)曾使用過增值服務，且其使用的增值服務主要為「電子郵件」。

### 網域名稱服務之滿意度

本次調查的 1,070 位受訪者，將近四成五(44.8%)使用過增值服務，且對增值服務的滿意度達 66.2%，25.9%表示無意見，而 7.9%的受訪者表示不滿意，其原因主要為「使用困難/流程複雜/無專人服務」(38.5%)。

本次調查的 1,070 位受訪者中，將近八成二(81.7%)曾使用過客戶服務，且對客戶服務的滿意度達 64.1%，26.8%表示無意見，而 9.1%的受訪者表示不滿意，其原因主要為「不能即時回答問題」(32.8%)。

本次調查的 1,070 位受訪者，對於整體服務滿意度達 66.4%，不滿意僅 6.4%，而 27.2%表示無意見。

### 網域名稱附加功能之需求

本次調查的 1,070 位受訪者，將近四成(39.7%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需服務內容主要為「簡化繳費流程」(21.8%)，其次為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」(19.2%)；值得注意的是，受訪者所需要的教育訓練內容主

要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」(65.0%)。

#### **對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度**

除 ascii.tw 網域類型的 107 位外，在 963 位受訪者中，其中 522 位(54.1%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，且 161 位(30.9%)已經註冊泛用型英文網域名稱；其得知註冊的途徑主要為「網路訊息」(60.2%)；而註冊的動機主要為「網域名稱簡短易記」(35.0%)。值得注意的是，尙未註冊的 802 位受訪者中，有 274 位(34.1%)表示未來有意願註冊；而沒有意願註冊的受訪者，其原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(52.1%)。



## 第三章 com.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 3.1 至表 3.4，我們就網域名稱受理註冊機構、員工人數、資本額及經營類別等基本資料來區分本次調查的 526 位 com.tw 受訪者。

由表 3.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「中華電信」(40.3%)的比例最高，其次為「TWNIC」(27.8%)，再次為「數位聯合」(10.6%)。

**表 3.1 com.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>526</b>	<b>100.0</b>
NEULEVEL	3	0.6
TWNIC	146	27.8
中華電信	212	40.3
台灣電訊	2	0.4
亞太線上	34	6.5
協志科技	13	2.5
雅虎國際	3	0.6
網路中文	38	7.2
網路家庭	19	3.6
數位聯合	56	10.6

由表 3.2 可知，若以員工人數區分，則以「10 人以下」(36.9%)的比例最高，其次為「11-20 人」(21.3%)，再次為「101 人以上」(20.2%)。

**表 3.2 com.tw 受訪者之員工人數分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>
10 人以下	194	36.9
11-20 人	112	21.3
21-50 人	79	15.0
51-100 人	35	6.7
101 人以上	106	20.2

由表 3.3 可知，若以資本額區分，則以「1000 萬(未含)以下」(51.7%)的比例最高，其次為「1001-3000 萬(未含)」(15.0%)，再次為「1 億~10 億(未含)」(11.8%)。

**表 3.3 com.tw 受訪者之資本額分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>
1000 萬(未含)以下	272	51.7
1001-3000 萬(未含)	79	15.0
3000-5000 萬(未含)	20	3.8
5000 萬-1 億(未含)	28	5.3
1 億-10 億(未含)	62	11.8
10 億(含)以上	26	4.9
未回答	39	7.4

由表 3.4 可知，若以經營類別區分，則以「傳統製造業」(25.1%)的比例最高，其次為「商業/貿易」(17.9%)，再次為「IT 產業」(13.1%)。

**表 3.4 com.tw 受訪者之經營類別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>
傳統製造業	132	25.1
商業/貿易	94	17.9
IT 產業	69	13.1
網路相關產業	43	8.2
百貨/零售/通路業	42	8.0
餐飲/旅遊/娛樂服務業	30	5.7
文化/教育/出版	23	4.4
廣告/行銷/公關	15	2.9
醫療/生化產業	12	2.3
通訊產業	11	2.1
顧問服務業	10	1.9
仲介/租賃/代辦服務業	8	1.5
金融/保險	7	1.3
建築營造業	7	1.3
清潔維修服務業	7	1.3
平面/電子媒體	4	0.8
室內設計	4	0.8
民間組織/社會公司、組織	3	0.6
交通運輸業	3	0.6
農/漁/畜牧業	2	0.4

## 第二節、com.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 com.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 3.5 可知，本次調查的 526 位 com.tw 受訪者中，超過五成一(51.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，43.3%在 94 年以前完成註冊，而 5.1%表示不知道/不清楚。

表 3.5 com.tw 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊

	次數	百分比
總和	526	100.0
是	271	51.5
否	228	43.3
不知道/不清楚	27	5.1

## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 3.6 可知，94 年完成網域名稱註冊的 271 位 com.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(59.0%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(39.9%)，再次為「親友告知」(10.3%)。

**表 3.6 com.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>309</b>	<b>114.0</b>
網路訊息	160	59.0
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	108	39.9
親友告知	28	10.3
報章雜誌	4	1.5
同事/主管/客戶告知	4	1.5
不知道/不清楚	5	1.8

\*此題為複選題，受訪人數為 271 人

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 3.7 可知，94 年完成網域名稱註冊的 271 位 com.tw 受訪者中，超過七成 (70.5%) 為「自行註冊」網域名稱，而「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」的比例則為 29.5%。

表 3.7 com.tw 受訪者註冊網域名稱的方式

	次數	百分比
總和	271	100.0
自行註冊	191	70.5
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	80	29.5

#### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 3.8 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 191 位 com.tw 受訪者中，將近七成五(74.4%)對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(3.7%)或「滿意」(70.7%)，僅 6.3%表示「不滿意」，而 19.4%表示「無意見」。

**表 3.8 com.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>191</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	7	3.7
滿意	135	70.7
無意見	37	19.4
不滿意	12	6.3
非常不滿意	0	0.0

## 5、對於網域名稱註冊流程不滿意的原因

由表 3.9 可知，對網域名稱註冊流程不滿意的 12 位 com.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「註冊流程複雜」(50.0%)。

**表 3.9 com.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>16</b>	<b>133.3</b>
註冊流程複雜	6	50.0
網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高	2	16.7
政策規定繁瑣	2	16.7
註冊資格限制較為嚴格	2	16.7
註冊審核時間太久	2	16.7
註冊機構無法提供完整的服務	1	8.3
其他	1	8.3

\*此題為複選題，受訪人數為 12 人

## 6、網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)

由表 3.9 及表 3.10 可知，覺得「網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高」的 2 位 com.tw 受訪者中，其所認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)平均為 750 元，中位數為 750 元。

**表 3.10 com.tw 受訪者認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)**

個數	平均數	中位數
2	750	750



## 7、註冊網域名稱的動機

由表 3.11 可知，94 年完成網域名稱註冊的 271 位 com.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(67.9%)，其次為「內部及業務需求」(48.0%)，再次為「建置獨立電子郵件」(17.3%)。

**表 3.11 com.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>390</b>	<b>143.9</b>
建置網站	184	67.9
內部及業務需求	130	48.0
建置獨立電子郵件	47	17.3
保護商標	17	6.3
廣告宣傳/增加曝光率	7	2.6
進行網域名稱買賣	5	1.8

\*此題為複選題，受訪人數為 271 人

## 8、網站所擁有的內容/功能

由表 3.12 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」的 184 位 com.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織商品及服務介紹」(86.4%)，其次為「公司/組織介紹」(71.7%)，再次為「顧客聯繫管道」(25.0%)。

**表 3.12 com.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>502</b>	<b>272.8</b>
公司/組織商品及服務介紹	159	86.4
公司/組織介紹	132	71.7
顧客聯繫管道	46	25.0
公司/組織活動宣傳	43	23.4
客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)	38	20.7
電子商務/購物功能	30	16.3
商品/服務使用手冊查詢	24	13.0
討論區/論壇	20	10.9
影音多媒體檔案下載	5	2.7
網路社群	2	1.1
網站架設中	2	1.1
其他	1	0.5

\*此題為複選題，受訪人數為 184 人

## 9、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 3.13 可知，94 年完成網域名稱註冊的 271 位 com.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「5 萬(含)以下」(36.5%)的比例最高，其次為「5 萬(不含)-10 萬(含)」(15.9%)，再次為「15 萬(不含)-20 萬(含)」(8.5%)。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均約為 24 萬元(239,893 元)，中位數約為 7 萬元(67,500 元)

**表 3.13 com.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>271</b>	<b>100.0</b>
0 元	21	7.7
5 萬(含)以下	99	36.5
5 萬(不含)-10 萬(含)	43	15.9
10 萬(不含)-15 萬(含)	14	5.2
15 萬(不含)-20 萬(含)	23	8.5
20 萬(不含)-25 萬(含)	3	1.1
25 萬(不含)-30 萬(含)	13	4.8
30 萬(不含)-35 萬(含)	4	1.5
35 萬(不含)-40 萬(含)	4	1.5
40 萬(不含)-45 萬(含)	0	0.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	11	4.1
50 萬(不含)以上	17	6.3
不知道/不清楚/不願透露	19	7.0

\*平均數約為 24 萬元(239,893 元)，中位數約為 7 萬元(67,500 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 3.14 可知，全體 com.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(40.7%)，其次為「由內部人員兼管」(31.6%)，再次為「委託外部服務公司/受理註冊機構代管」(19.2%)。

**表 3.14 全體 com.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>
內部專任系統工程人員	214	40.7
由內部人員兼管	166	31.6
委託外部服務公司/受理註冊機構代管	101	19.2
聘用兼職系統工程人員	43	8.2
其他	2	0.4

## 2、使用過的加值服務

由表 3.15 可知，本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，將近四成九(48.9%)使用過加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「電子郵件」(69.3%)，其次為「網頁空間」(44.0%)，再次為「DNS 代管」(28.8%)。

**表 3.15 com.tw 受訪者使用過的加值服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>551</b>	<b>214.4</b>
電子郵件	178	69.3
網頁空間	113	44.0
DNS 代管	74	28.8
網頁轉址	49	19.1
網站代管/虛擬主機	25	9.7
郵件轉址	25	9.7
電子商務	18	7.0
搜尋引擎網域名稱登錄	16	6.2
郵件主機代管	15	5.8
網頁設計	11	4.3
網路開店	9	3.5
網域轉出/轉入作業	8	3.1
其他	10	3.9

\*此題為複選題，受訪人數為 257 人

### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 3.16 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的 com.tw 受訪者，超過六成七(67.3%)對於增值服務的滿意度表示「非常滿意」(1.9%)或「滿意」(65.4%)，僅 7.4%表示「不滿意」(6.6%)或「非常不滿意」(0.8%)，而 25.3%表示「無意見」。

**表 3.16 com.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>257</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	5	1.9
滿意	168	65.4
無意見	65	25.3
不滿意	17	6.6
非常不滿意	2	0.8

## 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 3.16 及表 3.17 可知，對於增值服務滿意度感到不滿意或非常不滿意的 19 位 com.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「使用困難/流程複雜/無專人服務」(26.3%)，其次為「選擇性少」及「垃圾郵件過多」(皆為 21.1%)，再次為「價格過高」(10.5%)。

**表 3.17 com.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
使用困難/流程複雜/無專人服務	5	26.3
選擇性少	4	21.1
垃圾郵件過多	4	21.1
價格過高	2	10.5
網頁轉址服務不佳，常連不上網頁	1	5.3
其他	3	15.8

\*此題為複選題，受訪人數為 19 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 3.18 可知，本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，超過八成二(82.3%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，而超過六成三(63.1%)的受訪者對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(2.1%)或「滿意」(61.0%)，僅 7.6%表示「不滿意」，而 29.3%表示「無意見」。

**表 3.18 com.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>433</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	9	2.1
滿意	264	61.0
無意見	127	29.3
不滿意	33	7.6
非常不滿意	0	0.0



#### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 3.18 及表 3.19 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意或非常不滿意的 33 位 com.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「服務態度差」及「不能即時回答問題」（皆為 33.3%），其次為「等待時間過長」（27.3%），再次為「專業程度不足」（18.2%）。

**表 3.19 com.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>44</b>	<b>133.3</b>
服務態度差	11	33.3
不能即時回答問題	11	33.3
等待時間過長	9	27.3
專業程度不足	6	18.2
無電話客服專線	3	9.1
客服網頁介面複雜	1	3.0
其他	3	9.1

\*此題為複選題，受訪人數為 33 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 3.20 可知，本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，超過六成六(66.5%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(1.9%)或「滿意」(64.6%)，僅 6.3%表示「不滿意」(5.9%)或「非常不滿意」(0.4%)，而 27.2%表示「無意見」。

**表 3.20 整體而言，全體 com.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	10	1.9
滿意	340	64.6
無意見	143	27.2
不滿意	31	5.9
非常不滿意	2	0.4

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 3.21 可知，本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，超過三成六(36.3%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「簡化繳費流程」(23.0%)，其次為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」(19.9%)，再次為「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」(18.8%)。

**表 3.21 com.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>270</b>	<b>141.4</b>
簡化繳費流程	44	23.0
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	38	19.9
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	36	18.8
協助代為設定 DNS	26	13.6
主動提供訊息	24	12.6
簡化密碼補發流程	16	8.4
簡化註冊流程	12	6.3
減價優惠(增值服務、註冊及管理費用)	9	4.7
到期通知	8	4.2
加強安全機制(防火牆、擋垃圾郵件)	6	3.1
提供各國網域註冊	5	2.6
保護商標/管制網路蟑螂/建立網域買賣機制	5	2.6
可查詢特定(相似)網域名稱	5	2.6
搜尋引擎登錄/推廣網站	4	2.1
開放更多網域申請/一主機可註冊多個網域	4	2.1
加快轉址速度	3	1.6
加大網頁空間/電子信箱容量	3	1.6
延長合約時間	3	1.6

	次數	百分比
註冊資訊及服務透明化	2	1.0
網站代管/虛擬主機	1	0.5
推廣泛用型英文/中文網域	1	0.5
一帳號可管理多個網域	1	0.5
其他	13	7.3

\*此題為複選題，受訪人數為 191 人

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 3.21 及表 3.22 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 38 位 com.tw 受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」(65.8%)，其次為「網站架設介紹」(39.5%)，再次為「網路資料庫行銷」(34.2%)。

**表 3.22 com.tw 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
總和	99	260.5
DNS 設定/動態 DNS 設定	25	65.8
網站架設介紹	15	39.5
網路資料庫行銷	13	34.2
免費網頁空間使用介紹	12	31.6
網域名稱類型與相關介紹	10	26.3
線上交易類別與網路商店經營方式	9	23.7
網頁規劃與設計	9	23.7
網域名稱註冊方式	6	15.8

\*此題為複選題，受訪人數為 38 人

### 3、推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱

由表 3.23 可知，在 526 位 com.tw 受訪者中，35.6%在推出新產品或服務時，會為產品或服務註冊新的網域名稱，而 64.4%表示不會再註冊新的網域名稱。

**表 3.23 com.tw 受訪者推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱**

	次數	百分比
總和	526	100.0
會	187	35.6
不會	339	64.4

### 4、不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱之原因

由表 3.23 及表 3.24 可知，不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱的 339 位 com.tw 受訪者中，其不會的原因主要為「沒有必要」(53.4%)，其次為「掛在原有網域名稱下即可」(52.8%)。

**表 3.24 com.tw 受訪者不會為新產品或服務註冊新的網域名稱之原因**

	次數	百分比
總和	386	113.9
沒有必要	181	53.4
掛在原有網域名稱下即可	179	52.8
視經費而定	10	2.9
易造成混淆	7	2.1
管理不易	5	1.5
視產品性質/行銷策略而定	3	0.9
其他	1	0.3

\*此題為複選題，受訪人數為 339 人

## 五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 3.25 可知，在 526 位 com.tw 受訪者中，50.8%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

**表 3.25 com.tw 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>
是	267	50.8
否	259	49.2

### 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 3.25 及表 3.26 可知，已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 267 位 com.tw 受訪者中，超過三成一(31.5%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

**表 3.26 com.tw 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>267</b>	<b>100.0</b>
是	84	31.5
否	183	68.5

### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 3.27 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 84 位 com.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(61.9%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(52.4%)。

**表 3.27 com.tw 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑**

	次數	百分比
總和	102	121.4
網路訊息	52	61.9
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	44	52.4
親友告知	2	2.4
報章雜誌	2	2.4
其他	2	2.4

\*此題為複選題，受訪人數為 84 人

#### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 3.28 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 84 位 com.tw 受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「保護商標」(34.5%)，其次為「網域名稱簡短易記」(28.6%)，再次為「內部及業務需求」(25.0%)。

**表 3.28 com.tw 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機**

	次數	百分比
總和	105	125.0
保護商標	29	34.5
網域名稱簡短易記	24	28.6
內部及業務需求	21	25.0
順應國際潮流	20	23.8
是一種新的嘗試	7	8.3
建置網站	1	1.2
其他	3	3.6

\*此題為複選題，受訪人數為 161 人



## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 3.29 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 442 位 com.tw 受訪者中，33.7%表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 3.29 com.tw 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
總和	<b>442</b>	<b>100.0</b>
是，有意願	149	33.7
否，沒有意願	293	66.3

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 3.29 及表 3.30 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 293 位 com.tw 受訪者中，其沒有意願的主要原因為「不需要再註冊新的網域名稱」(49.5%)，其次為「已習慣使用原來的網域名稱」(35.2%)。

**表 3.30 com.tw 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	335	114.3
不需要再註冊新的網域名稱	145	49.5
已習慣使用原來的網域名稱	103	35.2
非公司年度計畫	20	6.8
擔心與原來的網域名稱混淆	19	6.5
經費	14	4.8
普遍度不高	12	4.1
不了解相關資訊	8	2.7
管理不易	6	2.0
公司名稱(商標)已被註冊	3	1.0
其他	4	1.4

\*此題為複選題，受訪人數為 293 人

## 第三節、小結

### 網域名稱註冊動機、途徑及投資經費

本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，超過五成一(51.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，受訪者得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(59.0%)，註冊動機主要為「建置網站」(67.9%)，且網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織商品及服務介紹」(86.4%)。

受訪者投資在軟硬體設備的相關經費以「5 萬(含)以下」(36.5%)的比例最高。

超過七成(70.5%)的受訪者註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 74.4%，顯示受訪者對於註冊流程的滿意度持正面評價，而 19.4%表示無意見，6.3%的受訪者表示不滿意，其原因主要為「註冊流程複雜」(50.0%)。

### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」。

本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，將近四成九(48.9%)。受訪者使用的增值服務主要為「電子郵件」。

### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者，對增值服務的滿意度達 67.3%，25.3%表示「無意見」，而 7.4%的受訪者表示不滿意，其原因主要為「使用困難/流程複雜/無專人服務」(26.3%)。

本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，超過八成二(82.3%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，且受訪者對客戶服務的滿意度達 63.1%，29.3%表示「無意見」，但 7.6%表示不滿意，其原因主要為「服務態度差」及「不能即時回答問題」(皆為 33.3%)。

本次調查的 526 位 com.tw 受訪者對於整體服務滿意度達 66.5%，而 27.2%表示「無意見」，顯示受訪者對於增值服務、客戶服務及整體服務持正面評價，不滿意僅 6.3%。

### 網域名稱附加功能之需求

本次調查的 526 位 com.tw 受訪者，超過三成六(36.3%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「簡化繳費流程」(23.0%)。

### 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

全體 com.tw 受訪者中，267 位(50.8%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中 84 位(31.5%)已經註冊泛用型英文網域名稱；且其得知註冊的途徑主要為「網路訊息」(61.9%)；而註冊的動機主要為「保護商標」(34.5%)。值得注意的是，尚未註冊的 442 位受訪者中，149 位(33.7%)表示未來有意願註冊，但沒有意願註冊的受訪者，其沒有意願的主要原因為「不需要再註冊新的網域名稱」(49.5%)。

## 第四章 org.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 4.1 至表 4.4，我們就網域名稱受理註冊機構、員工人數、資本額及經營類別等基本資料來區分本次調查的 103 位 org.tw 受訪者。

由表 4.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「中華電信」(41.7%)的比例最高，其次為「TWNIC」(35.9%)。

表 4.1 org.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形

	次數	百分比
總和	103	100.0
NEULEVEL	1	1.0
TWNIC	37	35.9
中華電信	43	41.7
台灣電訊	2	1.9
亞太線上	5	4.9
協志科技	4	3.9
雅虎國際	1	1.0
網路中文	5	4.9
網路家庭	2	1.9
數位聯合	3	2.9

由表 4.2 可知，若以員工人數區分，則以「10 人以下」(43.7%)的比例最高。

**表 4.2 org.tw 受訪者之員工人數分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
10 人以下	45	43.7
11-20 人	18	17.5
21-50 人	17	16.5
51-100 人	7	6.8
101 人以上	16	15.5

由表 4.3 可知，若以資本額區分，則以「1000 萬(未含)以下」(38.8%)的比例最高。

**表 4.3 org.tw 受訪者之資本額分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
1000 萬(未含)以下	40	38.8
1001-3000 萬(未含)	8	7.8
3000-5000 萬(未含)	2	1.9
5000 萬-1 億(未含)	3	2.9
1 億-10 億(未含)	8	7.8
10 億(含)以上	5	4.9
未回答	37	35.9

由表 4.4 可知，若以經營類別區分，則以「民間組織/社會公司、組織」(74.8%) 的比例最高。

**表 4.4 org.tw 受訪者之經營類別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
民間組織/社會公司、組織	77	74.8
文化/教育/出版	11	10.7
餐飲/旅遊/娛樂服務業	6	5.8
網路相關產業	4	3.9
IT 產業	2	1.9
商業/貿易	1	1.0
平面/電子媒體	1	1.0
百貨/零售/通路業	1	1.0

## 第二節、org.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 org.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 4.5 可知，本次調查的 103 位 org.tw 受訪者中，超過四成八(48.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，42.7%在 94 年以前完成註冊，而 8.7%表示不知道/不清楚。

表 4.5 org.tw 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊

	次數	百分比
總和	<b>103</b>	<b>100.0</b>
是	50	48.5
否	44	42.7
不知道/不清楚	9	8.7



## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 4.6 可知，94 年完成網域名稱註冊 50 位 org.tw 受訪者中，得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(58.0%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(22.0%)，再次為「親友告知」(16.0%)。

表 4.6 org.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>57</b>	<b>114.0</b>
網路訊息	29	58.0
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	11	22.0
親友告知	8	16.0
報章雜誌	3	6.0
同事/主管/客戶告知	2	4.0
不知道/不清楚	2	4.0
其他	2	4.0

\*此題為複選題，受訪人數為 50 人

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 4.7 可知，94 年完成網域名稱註冊的 50 位 org.tw 受訪者中，達八成四(84.0%) 為「自行註冊」網域名稱，而「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」 的比例則為 16.0%。

**表 4.7 org.tw 受訪者註冊網域名稱的方式**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
自行註冊	42	84.0
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	8	16.0

#### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 4.8 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 42 位 org.tw 受訪者中，超過七成八(78.6%)對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(11.9%)或「滿意」(66.7%)，僅 9.5%表示「不滿意」(7.1%)或「非常不滿意」(2.4%)，而 11.9%表示「無意見」。

**表 4.8 org.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	5	11.9
滿意	28	66.7
無意見	5	11.9
不滿意	3	7.1
非常不滿意	1	2.4

## 5、對網域名稱註冊流程不滿意的原因

由表 4.9 可知，對網域名稱註冊流程不滿意的 4 位 org.tw 受訪者，其不滿意的原因分別為「註冊機構無法提供完整的服務」、「註冊流程複雜」、「註冊資格限制較為嚴格」、「註冊審核時間太久」及「其他」(皆為 25.0%)。

**表 4.9 org.tw 受訪者對網域名稱註冊流程不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>5</b>	<b>125.0</b>
註冊機構無法提供完整的服務	1	25.0
註冊流程複雜	1	25.0
註冊資格限制較為嚴格	1	25.0
註冊審核時間太久	1	25.0
其他	1	25.0

\*此題為複選題，受訪人數為 4 人

## 6、註冊網域名稱的動機

由表 4.10 可知，94 年完成網域名稱註冊的 50 位 org.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(80.0%)，其次為「內部及業務需求」(48.0%)。

**表 4.10 org.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>71</b>	<b>142.0</b>
建置網站	40	80.0
內部及業務需求	24	48.0
保護商標	3	6.0
建置獨立電子郵件	2	4.0
廣告宣傳/增加曝光率	2	4.0

\*此題為複選題，受訪人數為 50 人

## 7、網站所擁有的內容/功能

由表 4.11 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」的 40 位 org.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」(77.5%)，其次為「公司/組織活動宣傳」(67.5%)，再次為「公司/組織商品及服務介紹」(57.5%)。

**表 4.11 org.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>124</b>	<b>310.0</b>
公司/組織介紹	31	77.5
公司/組織活動宣傳	27	67.5
公司/組織商品及服務介紹	23	57.5
討論區/論壇	12	30.0
顧客聯繫管道	10	25.0
客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)	7	17.5
網路社群	6	15.0
影音多媒體檔案下載	2	5.0
商品/服務使用手冊查詢	1	2.5
電子商務/購物功能	1	2.5
網站架設中	1	2.5
不便透露	1	2.5
其他	2	5.0

\*此題為複選題，受訪人數為 40 人

## 8、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 4.12 可知，94 年完成網域名稱註冊的 50 位 org.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「5 萬(含)以下」(30.0%)的比例最高，其次為「5 萬(不含)-10 萬(含)」(26.0%)，再次為「0 元」(12.0%)。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均約為 14 萬 5 千元(144,729 元)，中位數為 7 萬 5 千元(75,000 元)

**表 4.12 org.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
0 元	6	12.0
5 萬(含)以下	15	30.0
5 萬(不含)-10 萬(含)	13	26.0
10 萬(不含)-15 萬(含)	2	4.0
15 萬(不含)-20 萬(含)	3	6.0
20 萬(不含)-25 萬(含)	2	4.0
25 萬(不含)-30 萬(含)	0	0.0
30 萬(不含)-35 萬(含)	0	0.0
35 萬(不含)-40 萬(含)	0	0.0
40 萬(不含)-45 萬(含)	0	0.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	1	2.0
50 萬(不含)以上	3	6.0
不知道/不清楚/不願透露	5	10.0

\*平均數約為 14 萬 5 千元(144,729 元)，中位數為 7 萬 5 千元(75,000 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 4.13 可知，全體 org.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「由內部人員兼管」(55.3%)，其次為「內部專任系統工程人員」(20.4%)，再次為「委託外部服務公司/受理註冊機構代管」(15.5%)。

**表 4.13 全體 org.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
由內部人員兼管	57	55.3
內部專任系統工程人員	21	20.4
委託外部服務公司/受理註冊機構代管	16	15.5
聘用兼職系統工程人員	8	7.8
其他	1	1.0



## 2、使用過的加值服務

由表 4.14 可知，本次調查的 103 位 org.tw 受訪者，將近三成七(36.9%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「電子郵件」(55.3%)，其次為「網頁空間」(52.6%)。

**表 4.14 org.tw 受訪者使用過的加值服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>66</b>	<b>173.7</b>
電子郵件	21	55.3
網頁空間	20	52.6
網頁轉址	7	18.4
DNS 代管	7	18.4
搜尋引擎網域名稱登錄	3	7.9
網頁設計	2	5.3
網站代管/虛擬主機	1	2.6
郵件轉址	1	2.6
郵件主機代管	1	2.6
電子商務	1	2.6
其他	2	5.3

\*此題為複選題，受訪人數為 38 人

### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 4.15 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的受訪者中，超過八成四(84.2%)對於增值服務的滿意度表示「非常滿意」(10.5%)或「滿意」(73.7%)，僅 5.3%表示「不滿意」，而 10.5%表示「無意見」。

**表 4.15 org.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	4	10.5
滿意	28	73.7
無意見	4	10.5
不滿意	2	5.3
非常不滿意	0	0.0

## 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 4.15 及表 4.16 可知，對於增值服務滿意度感到不滿意的 2 位 org.tw 受訪者，其不滿意的原因分別為「選擇性少」及「使用困難/無專人服務」(皆為 50.0%)。

**表 4.16 org.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>
選擇性少	1	50.0
使用困難/無專人服務	1	50.0

\*此題為複選題，受訪人數為 2 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 4.17 可知，本次調查的 103 位 org.tw 受訪者，將近八成三(82.5%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，其中六成(60.0%)的受訪者對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(7.1%)或「滿意」(52.9%)，僅 5.9%表示「不滿意」，而 34.1%表示「無意見」。

**表 4.17 org.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	6	7.1
滿意	45	52.9
無意見	29	34.1
不滿意	5	5.9
非常不滿意	0	0.0

#### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 4.17 及表 4.18 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意的 5 位 org.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(40.0%)。

**表 4.18 org.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>6</b>	<b>120.0</b>
不能即時回答問題	2	40.0
服務態度差	1	20.0
專業程度不足	1	20.0
等待時間過長	1	20.0
客服網頁介面複雜	1	20.0

\*此題為複選題，受訪人數為 5 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 4.19 可知，本次調查的 103 位 org.tw 受訪者中，超過五成七(57.3%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(5.8%)或「滿意」(51.5%)，僅 4.9%表示「不滿意」(3.9%)或「非常不滿意」(1.0%)，而 37.9%表示「無意見」。

**表 4.19 整體而言，全體 org.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	6	5.8
滿意	53	51.5
無意見	39	37.9
不滿意	4	3.9
非常不滿意	1	1.0

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 4.20 可知，本次調查的 103 位 org.tw 受訪者中，將近三成六(35.9%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「簡化繳費流程」及「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」(皆為 21.6%)，其次為「減價優惠(加值服務、註冊及管理費用)」及「搜尋引擎登錄/推廣網站」(皆為 13.5%)，再次為「協助代為設定 DNS」及「主動提供訊息」(皆為 10.8%)。

**表 4.20 org.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>49</b>	<b>132.4</b>
簡化繳費流程	8	21.6
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	8	21.6
減價優惠(加值服務、註冊及管理費用)	5	13.5
搜尋引擎登錄/推廣網站	5	13.5
協助代為設定 DNS	4	10.8
主動提供訊息	4	10.8
加快轉址速度	3	8.1
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	2	5.4
簡化密碼補發流程	2	5.4
簡化註冊流程	2	5.4
到期通知	1	2.7
保護商標/管制網路蟑螂/建立網域買賣機制	1	2.7
可查詢特定(相似)網域名稱	1	2.7
統整受理註冊機構	1	2.7
其他	2	5.4

\*此題為複選題，受訪人數為 37 人

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 4.20 及表 4.21 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 2 位 org.tw 受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「網站架設介紹」及「網頁規劃與設計」(皆為 100.0%)。

**表 4.21 org.tw 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>4</b>	<b>200.0</b>
網站架設介紹	2	100.0
網頁規劃與設計	2	100.0

\*此題為複選題，受訪人數為 2 人



### 3、推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱

由表 4.22 可知，在 103 位 org.tw 受訪者中，33.0%在推出新產品或服務時，會為產品或服務註冊新的網域名稱，而 67.0%表示不會再註冊新的網域名稱。

**表 4.22 org.tw 受訪者推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱**

	次數	百分比
總和	<b>103</b>	<b>100.0</b>
會	34	33.0
不會	69	67.0

### 4、不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱之原因

由表 4.22 及表 4.23 可知，不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱的 69 位 org.tw 受訪者中，其不會的原因主要為「沒有必要」(60.9%)，其次為「掛在原有網域名稱下即可」(42.0%)。

**表 4.23 org.tw 受訪者不會為新產品或服務註冊新的網域名稱之原因**

	次數	百分比
總和	<b>75</b>	<b>108.7</b>
沒有必要	42	60.9
掛在原有網域名稱下即可	29	42.0
視經費而定	3	4.3
易造成混淆	1	1.4

\*此題為複選題，受訪人數為 69 人

## 五、對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 4.24 可知，在 103 位 org.tw 受訪者中，38.8%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

**表 4.24 org.tw 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
是	40	38.8
否	63	61.2

### 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 4.24 及表 4.25 可知，在已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 40 位 org.tw 受訪者中，將近兩成八(27.5%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

**表 4.25 org.tw 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>
是	11	27.5
否	29	72.5

### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 4.26 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 11 位 org.tw 受訪者中，其所得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(63.6%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(54.5%)。

**表 4.26 org.tw 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>127.3</b>
網路訊息	7	63.6
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	6	54.5
其他	1	9.1

\*此題為複選題，受訪人數為 11 人

### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 4.27 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 11 位 org.tw 受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「網域名稱簡短易記」(72.7%)。

**表 4.27 org.tw 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>127.3</b>
網域名稱簡短易記	8	72.7
保護商標	3	27.3
內部及業務需求	3	27.3

\*此題為複選題，受訪人數為 11 人

## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 4.28 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 92 位 org.tw 受訪者中，32.6%表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 4.28 org.tw 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
是，有意願	30	32.6
否，沒有意願	62	67.4

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 4.28 及表 4.29 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 62 位 org.tw 受訪者中，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(37.1%)，其次為「已習慣使用原來的網域名稱」(24.2%)，再次為「非公司年度計畫」(16.1%)。

**表 4.29 org.tw 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>70</b>	<b>112.9</b>
不需要再註冊新的網域名稱	23	37.1
已習慣使用原來的網域名稱	15	24.2
非公司年度計畫	10	16.1
擔心與原來的網域名稱混淆	8	12.9
無法了解公司或組織型態	4	6.5
不了解相關資訊	3	4.8
普遍度不高	3	4.8
經費	3	4.8
公司名稱(商標)已被註冊	1	1.6

\*此題為複選題，受訪人數為 62 人

## 第三節、小結

### 網域名稱註冊動機、途徑及投資經費

本次調查的 103 位 org.tw 受訪者，超過四成八(48.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，受訪者得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(58.0%)，受訪者註冊的動機主要為「建置網站」(80.0%)，網站內容所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」(77.5%)。

受訪者投資在軟硬體設備的相關經費以「5 萬(含)以下」(30.0%)的比例最高。

達八成四(84.0%)的受訪者註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 78.6%，顯示 org.tw 受訪者對於註冊流程的滿意度持正面評價，11.9% 表示無意見，但 9.5% 的受訪者表示不滿意，且其不滿意的原因分別為「註冊機構無法提供完整的服務」、「註冊流程複雜」、「註冊資格限制較為嚴格」、「註冊審核時間太久」及「其他」(皆為 25.0%)。

### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

全體 org.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「由內部人員兼管」。

本次調查的 103 位 org.tw 受訪者，將近三成七(36.9%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之增值服務。受訪者使用的增值服務主要為「電子郵件」。

### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者，對增值服務的滿意度高達 84.2%，顯示受訪者相當肯定受理註冊機構提供之增值服務，10.5% 表示「無意見」，僅 5.3% 的受訪者表示不滿意，其原因分別為「選擇性少」及「使用困難/無專人服務」(皆為 50.0%)。

本次調查的 103 位 org.tw 受訪者，將近八成三(82.5%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，且受訪者對客戶服務的滿意度達 60.0%，34.1% 表示「無意見」，而 5.9% 表示不滿意，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(40.0%)。

本次調查的 103 位 org.tw 受訪者對的整體服務滿意度達 57.3%，不滿意僅 4.9%，而 37.9% 表示無意見，顯示受訪者對於客戶服務及整體服務持正面評價。

### 網域名稱附加功能之需求

全體 org.tw 受訪者中，35.9% 希望受理註冊機構能提供現階段以外的服務，而受訪者所需服務內容主要為「簡化繳費流程」及「提供從網域名稱註冊到網站架設等的

完整服務」。

### 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

全體 org.tw 受訪者中，40 位(38.8%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中 11 位(27.5%)已經註冊泛用型英文網域名稱；且其得知註冊的途徑主要為「網路訊息」(63.6%)；而註冊的動機主要為「網域名稱簡短易記」(72.7%)。值得注意的是，尚未註冊的 92 位受訪者中，30 位(32.6%)表示未來有意願註冊，但沒有意願註冊的受訪者，其原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(37.1%)。

## 第五章 net.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 5.1 至表 5.4，我們就網域名稱受理註冊機構、員工人數、資本額及經營類別等基本資料來區分本次調查的 53 位 net.tw 受訪者。

由表 5.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「中華電信」(20.8%)的比例最高，其次為「TWNIC」(18.9%)，再次為「數位聯合」(15.1%)。

**表 5.1 net.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>
TWNIC	10	18.9
中華電信	11	20.8
亞太線上	7	13.2
協志科技	2	3.8
雅虎國際	1	1.9
網路中文	7	13.2
網路家庭	7	13.2
數位聯合	8	15.1

由表 5.2 可知，若以員工人數區分，則以「10 人以下」(52.8%)的比例最高。

**表 5.2 net.tw 受訪者之員工人數分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>
10 人以下	28	52.8
11-20 人	6	11.3
21-50 人	8	15.1
51-100 人	2	3.8
101 人以上	9	17.0

由表 5.3 可知，若以資本額區分，則以「1000 萬(未含)以下」(66.0%)的比例最高。

**表 5.3 net.tw 受訪者之資本額分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>
1000 萬(未含)以下	35	66.0
1001-3000 萬(未含)	3	5.7
3000-5000 萬(未含)	1	1.9
5000 萬-1 億(未含)	1	1.9
1 億-10 億(未含)	8	15.1
10 億(含)以上	1	1.9
未回答	4	7.5



由表 5.4 可知，若以經營類別區分，則以「網路相關產業」(24.5%)的比例最高，其次為「IT 產業」(20.8%)。

**表 5.4 net.tw 受訪者之經營類別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>
網路相關產業	13	24.5
IT 產業	11	20.8
商業/貿易	6	11.3
傳統製造業	4	7.5
通訊產業	4	7.5
民間組織/社會公司、組織	4	7.5
廣告/行銷/公關	3	5.7
百貨/零售/通路業	2	3.8
建築營造業	2	3.8
金融/保險	1	1.9
文化/教育/出版	1	1.9
餐飲/旅遊/娛樂服務業	1	1.9
顧問服務業	1	1.9

## 第二節、net.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 net.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 5.5 可知，本次調查的 53 位 net.tw 受訪者中，超過六成二(62.3%)於 94 年完成網域名稱註冊，35.8%在 94 年以前完成註冊，而 1.9%表示不知道/不清楚。

**表 5.5 net.tw 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊**

	次數	百分比
總和	<b>53</b>	<b>100.0</b>
是	33	62.3
否	19	35.8
不知道/不清楚	1	1.9

## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 5.6 可知，94 年完成網域名稱註冊 33 位 net.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(78.8%)。

**表 5.6 net.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>36</b>	<b>109.1</b>
網路訊息	26	78.8
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	6	18.2
同事/主管/客戶告知	2	6.1
親友告知	1	3.0
其他	1	3.0

\*此題為複選題，受訪人數為 33 人

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 5.7 可知，94 年完成網域名稱註冊的 33 位 net.tw 受訪者中，將近八成八 (87.9%) 為「自行註冊」網域名稱，而「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」的比例則為 12.1%。

表 5.7 net.tw 受訪者註冊網域名稱的方式

	次數	百分比
總和	<b>33</b>	<b>100.0</b>
自行註冊	29	87.9
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	4	12.1

#### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 5.8 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 29 位 net.tw 受訪者中，將近八成 (79.3%) 對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(3.4%) 或「滿意」(75.9%)，而 20.7% 表示「無意見」。

**表 5.8 net.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	1	3.4
滿意	22	75.9
無意見	6	20.7
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0

## 5、註冊網域名稱的動機

由表 5.9 可知，94 年完成網域名稱註冊的 33 位 net.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(75.8%)，其次為「內部及業務需求」(51.5%)。

**表 5.9 net.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>47</b>	<b>142.4</b>
建置網站	25	75.8
內部及業務需求	17	51.5
建置獨立電子郵件	5	15.2

\*此題為複選題，受訪人數為 33 人

## 6、網站所擁有的內容/功能

由表 5.10 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」的 25 位 net.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」(80.0%)，其次為「公司/組織商品及服務介紹」(76.0%)，再次為「公司/組織活動宣傳」(40.0%)。

**表 5.10 net.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>78</b>	<b>312.0</b>
公司/組織介紹	20	80.0
公司/組織商品及服務介紹	19	76.0
公司/組織活動宣傳	10	40.0
客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)	9	36.0
顧客聯繫管道	8	32.0
電子商務/購物功能	4	16.0
網站架設中	3	12.0
商品/服務使用手冊查詢	2	8.0
討論區/論壇	2	8.0
影音多媒體檔案下載	1	4.0

\*此題為複選題，受訪人數為 25 人

## 7、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 5.11 可知，94 年完成網域名稱註冊的 33 位 net.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「5 萬(含)以下」(45.5%)的比例最高。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均為 82 萬元(823,750 元)，中位數為 5 萬元(50,000 元)

**表 5.11 net.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>
0 元	3	9.1
5 萬(含)以下	15	45.5
5 萬(不含)-10 萬(含)	3	9.1
10 萬(不含)-15 萬(含)	1	3.0
15 萬(不含)-20 萬(含)	1	3.0
20 萬(不含)-25 萬(含)	3	9.1
25 萬(不含)-30 萬(含)	0	0.0
30 萬(不含)-35 萬(含)	1	3.0
35 萬(不含)-40 萬(含)	0	0.0
40 萬(不含)-45 萬(含)	0	0.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	0	0.0
50 萬(不含)以上	5	15.2
不知道/不清楚/不願透露	1	3.0

\*平均數為 82 萬元(823,750 元)，中位數為 5 萬元(50,000 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 5.12 可知，全體 net.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(49.1%)，其次為「由內部人員兼管」(35.8%)。

**表 5.12 全體 net.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>
內部專任系統工程人員	26	49.1
由內部人員兼管	19	35.8
委託外部服務公司/受理註冊機構代管	5	9.4
聘用兼職系統工程人員	3	5.7



## 2、使用過的加值服務

由表 5.13 可知，本次調查的 53 位 net.tw 受訪者中，超過四成五(45.3%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「電子郵件」(66.7%)，其次為「網頁空間」(45.8%)。

表 5.13 net.tw 受訪者使用過的加值服務

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>49</b>	<b>204.2</b>
電子郵件	16	66.7
網頁空間	11	45.8
DNS 代管	7	29.2
網頁轉址	3	12.5
郵件主機代管	2	8.3
電子商務	2	8.3
網頁設計	2	8.3
網域轉出/轉入作業	2	8.3
網站代管/虛擬主機	1	4.2
網路開店	1	4.2
搜尋引擎網域名稱登錄	1	4.2
其他	1	4.2

\*此題為複選題，受訪人數為 24 人

### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 5.14 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的受訪者，達七成五(75.0%)對於增值服務的滿意度表示「非常滿意」(4.2%)或「滿意」(70.8%)，僅 4.2%表示「非常不滿意」，而 20.8%表示「無意見」。

**表 5.14 net.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	1	4.2
滿意	17	70.8
無意見	5	20.8
不滿意	0	0.0
非常不滿意	1	4.2

#### 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 5.14 及表 5.15 可知，對於增值服務滿意度感到非常不滿意的 1 位 net.tw 受訪者，其不滿意的原因為「增值服務品質有待改善」(100%)。

**表 5.15 net.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>
增值服務品質有待改善	1	100.0

\*此題為複選題，受訪人數為 1 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 5.16 可知，本次調查的 53 位 org.tw 受訪者中，將近八成七(86.8%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，其中五成(50.0%)的受訪者對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(6.5%)或「滿意」(43.5%)，僅 13.0%表示「不滿意」(8.7%)或「非常不滿意」(4.3%)，而 37.0%表示「無意見」。

**表 5.16 net.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>46</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	3	6.5
滿意	20	43.5
無意見	17	37.0
不滿意	4	8.7
非常不滿意	2	4.3

#### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 5.16 及表 5.17 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意或非常不滿意的 6 位 net.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(66.7%)。

**表 5.17 net.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>11</b>	<b>183.3</b>
不能即時回答問題	4	66.7
服務態度差	2	33.3
等待時間過長	2	33.3
客服網頁介面複雜	1	16.7
無電話客服專線	1	16.7
其他	1	16.7

\*此題為複選題，受訪人數為 6 人

#### 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 5.18 可知，本次調查的 53 位 org.tw 受訪者，超過六成二(62.3%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(3.8%)或「滿意」(58.5%)，僅 7.6%表示「不滿意」或「非常不滿意」(皆為 3.8%)，而 30.2%表示「無意見」。

**表 5.18 整體而言，全體 net.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	2	3.8
滿意	31	58.5
無意見	16	30.2
不滿意	2	3.8
非常不滿意	2	3.8

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 5.19 可知，本次調查的 53 位受訪者，超過五成(50.9%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「主動提供訊息」(22.7%)，其次為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」及「協助代為設定 DNS」(皆為 13.6%)，再次為「簡化繳費流程」及「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」(皆為 9.1%)。

**表 5.19 net.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>27</b>	<b>122.7</b>
主動提供訊息	5	22.7
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	3	13.6
協助代為設定 DNS	3	13.6
簡化繳費流程	2	9.1
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	2	9.1
簡化密碼補發流程	1	4.5
減價優惠(加值服務、註冊及管理費用)	1	4.5
到期通知	1	4.5
簡化註冊流程	1	4.5
搜尋引擎登錄/推廣網站	1	4.5
加快轉址速度	1	4.5
保護商標/管制網路蟑螂/建立網域買賣機制	1	4.5
一帳號可管理多個網域	1	4.5
其他	4	18.2

\*此題為複選題，受訪人數為 22 人

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 5.19 及表 5.20 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 3 位 net.tw 受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「網站架設介紹」(66.7%)。

**表 5.20 net.tw 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
總和	3	100.0
網站架設介紹	2	66.7
DNS 設定/動態 DNS 設定	1	33.3

\*此題為複選題，受訪人數為 3 人

### 3、推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱

由表 5.21 可知，在 53 位 net.tw 受訪者中，47.2%在推出新產品或服務時，會為產品或服務註冊新的網域名稱，而 52.8%表示不會再註冊新的網域名稱。

**表 5.21 net.tw 受訪者推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱**

	次數	百分比
總和	53	100.0
會	25	47.2
不會	28	52.8

### 4、不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱之原因

由表 5.21 及表 5.22 可知，不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱的 28 位 net.tw 受訪者中，其不會的原因主要為「沒有必要」(53.6%)，其次為「掛在原有網域名稱下即可」(46.4%)。

**表 5.22 net.tw 受訪者不會為新產品或服務註冊新的網域名稱之原因**

	次數	百分比
總和	29	103.6
沒有必要	15	53.6
掛在原有網域名稱下即可	13	46.4
其他	1	3.6

\*此題為複選題，受訪人數為 28 人

## 五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 5.23 可知，在 53 位 net.tw 受訪者中，71.7%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

**表 5.23 net.tw 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊**

	次數	百分比
總和	<b>53</b>	<b>100.0</b>
是	38	71.7
否	15	28.3

### 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 5.23 及表 5.24 可知，已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 38 位 net.tw 受訪者中，將近四成(39.5%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

**表 5.24 net.tw 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」**

	次數	百分比
總和	<b>38</b>	<b>100.0</b>
是	15	39.5
否	23	60.5



### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 5.25 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 15 位 net.tw 受訪者中，其所得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(73.3%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(40.0%)。

表 5.25 net.tw 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>18</b>	<b>120.0</b>
網路訊息	11	73.3
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	6	40.0
同事/主管/客戶告知	1	6.7

\*此題為複選題，受訪人數為 15 人

### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 5.26 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 15 位 net.tw 受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「網域名稱簡短易記」(46.7%)。

表 5.26 net.tw 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>21</b>	<b>140.0</b>
網域名稱簡短易記	7	46.7
是一種新的嘗試	3	20.0
順應國際潮流	3	20.0
保護商標	3	20.0
內部及業務需求	3	20.0
建置網站	2	13.3

\*此題為複選題，受訪人數為 15 人

## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 5.27 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 38 位 net.tw 受訪者中，42.1% 表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 5.27 net.tw 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>
是，有意願	16	42.1
否，沒有意願	22	57.9

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 5.27 及表 5.28 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 22 位 net.tw 受訪者中，其沒有意願的原因主要為「已習慣使用原來的網域名稱」及「不需要再註冊新的網域名稱」(皆為 31.8%)，其次為「非公司年度計畫」(22.7%)。

**表 5.28 net.tw 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>24</b>	<b>109.1</b>
已習慣使用原來的網域名稱	7	31.8
不需要再註冊新的網域名稱	7	31.8
非公司年度計畫	5	22.7
擔心與原來的網域名稱混淆	2	9.1
公司名稱(商標)已被註冊	1	4.5
不了解相關資訊	1	4.5
普遍度不高	1	4.5

\*此題為複選題，受訪人數為 22 人

### 第三節、小結

本次調查的 53 位 net.tw 受訪者，超過六成二(62.3%)於 94 年完成網域名稱註冊，受訪者得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(78.8%)。受訪者註冊的動機主要為「建置網站」(75.8%)，受訪者的網站內容所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」(80.0%)。

多數(45.5%)受訪者投資在軟硬體設備的相關經費為「5 萬(含)以下」。

將近八成八(87.9%)註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 79.3%，顯示受訪者相當肯定受理註冊機構辦理之註冊流程，而 20.7%表示無意見。

#### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

全體 net.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」。

本次調查的 53 位 net.tw 受訪者中，超過四成五(45.3%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之增值服務，受訪者使用的增值服務主要為「電子郵件」。

#### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者，對增值服務的滿意度達 75.0%，顯示受訪者對受理註冊機構提供之增值服務持正面評價，20.8%表示「無意見」，而 4.2%表示不滿意，其不滿意的原因為「增值服務品質有待改善」(100%)。

本次調查的 53 位 org.tw 受訪者中，將近八成七(86.8%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，而受訪者對客戶服務的滿意度達 50.0%，而 37.0%表示「無意見」，且 13.0%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(66.7%)。

本次調查的 53 位 org.tw 受訪者對於整體服務滿意度達 62.3%，不滿意僅 7.6%，而 30.2%表示無意見。

#### 網域名稱附加功能之需求

本次調查的 53 位受訪者，超過五成(50.9%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「主動提供訊息」(22.7%)。

---

### 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

全體 net.tw 受訪者中，38 位(71.7%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中 15 位(39.5%)已經註冊泛用型英文網域名稱；且其得知註冊的途徑主要為「網路訊息」(73.3%)；而註冊的動機主要為「網域名稱簡短易記」(46.7%)。值得注意的是，尚未註冊的 38 位受訪者中，高達 16 位(42.1%)表示未來有意願註冊。

## 第六章 idv.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 6.1 至表 6.6，我們就網域名稱受理註冊機構、性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者。

由表 6.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「中華電信」(54.3%)的比例最高。

表 6.1 idv.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形

	次數	百分比
總和	92	100.0
TWNIC	9	9.8
中華電信	50	54.3
台灣固網	1	1.1
亞太線上	2	2.2
協志科技	2	2.2
網路中文	3	3.3
網路家庭	8	8.7
數位聯合	17	18.5

由表 6.2 可知，若以性別區分，「男性」的比例為 82.6%，「女性」則為 17.4%。

表 6.2 idv.tw 受訪者之性別分佈情形

	次數	百分比
總和	92	100.0
男性	76	82.6
女性	16	17.4

由表 6.3 可知，若以年齡區分，則以「26-35 歲」(55.4%)的比例最高。

表 6.3 idv.tw 受訪者之年齡分佈情形

	次數	百分比
總和	<b>92</b>	<b>100.0</b>
12-15 歲	0	0.0
16-20 歲	0	0.0
21-25 歲	4	4.3
26-35 歲	51	55.4
36-45 歲	28	30.4
46-55 歲	6	6.5
56 歲以上	2	2.2
未回答	1	1.1

由表 6.4 可知，若以教育程度區分，則以「大專大學」(63.0%)的比例最高。

表 6.4 idv.tw 受訪者之教育程度分佈情形

	次數	百分比
總和	<b>92</b>	<b>100.0</b>
國中及以下	2	2.2
高中職	19	20.7
大專大學	58	63.0
研究所以上	12	13.0
未回答	1	1.1

由表 6.5 可知，若以教育程度區分，則以「專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）」(52.2%)的比例最高。

**表 6.5 idv.tw 受訪者之職業分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）	48	52.2
自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）	15	16.3
銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）	8	8.7
經營管理職（員工 10 人以上之公司行號、公私立機構課長以上）	7	7.6
事務職（一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等）	5	5.4
勞務職（技工、黑手、作業員、搬運工等）	3	3.3
無職/退休	3	3.3
學生	2	2.2
未回答	1	1.1

由表 6.6 可知，若以每月平均所得區分，則以「40,001-50,000 元」(25.0%)的比例最高，其次為「30,001-40,000 元」(21.7%)，再次為「50,001-60,000 元」(14.1%)。

**表 6.6 idv.tw 受訪者之每月平均所得分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
0 元	4	4.3
10,000 元以下	1	1.1
10,001-20,000 元	1	1.1
20,001-30,000 元	6	6.5
30,001-40,000 元	20	21.7
40,001-50,000 元	23	25.0
50,001-60,000 元	13	14.1
60,001-70,000 元	8	8.7
70001 元以上	8	8.7
未回答	8	8.7



## 第二節、idv.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 idv.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 6.7 可知，本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，將近五成七(56.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，32.6%在 94 年以前完成註冊，而 10.9%表示不知道/不清楚。

**表 6.7 idv.tw 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
是	52	56.5
否	30	32.6
不知道/不清楚	10	10.9

## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 6.8 可知，94 年完成網域名稱註冊 92 位 idv.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(73.1%)。

**表 6.8 idv.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>65</b>	<b>125.0</b>
網路訊息	38	73.1
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	13	25.0
親友告知	11	21.2
同事/主管/客戶告知	1	1.9
不知道/不清楚	1	1.9
其他	1	1.9

\*此題為複選題，受訪人數為 52 人

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 6.9 可知，94 年完成網域名稱註冊的 52 位 idv.tw 受訪者中，超過九成二 (92.3%) 為「自行註冊」網域名稱，而「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」的比例則為 7.7%。

**表 6.9 idv.tw 受訪者註冊網域名稱的方式**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>
自行註冊	48	92.3
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	4	7.7

#### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 6.10 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 48 位 idv.tw 受訪者中，超過八成一(81.3%)對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(6.3%)或「滿意」(75.0%)，僅 10.4%表示「不滿意」，而 8.3%表示「無意見」。

**表 6.10 idv.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	3	6.3
滿意	36	75.0
無意見	4	8.3
不滿意	5	10.4
非常不滿意	0	0.0

#### 5、對於網域名稱註冊流程不滿意的原因

由表 6.11 可知，對網域名稱註冊流程不滿意的 5 位 idv.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「註冊流程複雜」(60.0%)。

**表 6.11 idv.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>6</b>	<b>120.0</b>
註冊流程複雜	3	60.0
註冊機構無法提供完整的服務	1	20.0
其他	2	40.0

\*此題為複選題，受訪人數為 5 人

## 6、註冊網域名稱的動機

由表 6.12 可知，94 年完成網域名稱註冊的 52 位 idv.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(86.5%)。

**表 6.12 idv.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>58</b>	<b>111.5</b>
建置網站	45	86.5
內部及業務需求	11	21.2
建置獨立電子郵件	2	3.8

\*此題為複選題，受訪人數為 52 人

## 7、網站所擁有的內容/功能

由表 6.13 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」的 45 位 idv.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(57.8%)，其次為「討論區/論壇」(20.0%)，再次為「電子商務/購物功能」(13.3%)。

**表 6.13 idv.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>56</b>	<b>124.4</b>
個人/主題資料提供	26	57.8
討論區/論壇	9	20.0
電子商務/購物功能	6	13.3
網站架設中	5	11.1
影音多媒體檔案下載	4	8.9
貼圖區	3	6.7
個人電子報	1	2.2
其他	2	4.4

\*此題為複選題，受訪人數為 45 人

## 8、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 6.14 可知，94 年完成網域名稱註冊的 52 位 idv.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「5 萬(含)以下」(65.4%)的比例最高。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均為 4 萬元(41,790 元)，中位數為 1 萬 3 千元(12,500 元)

**表 6.14 idv.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備之的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>
0 元	9	17.3
5 萬(含)以下	34	65.4
5 萬(不含)-10 萬(含)	4	7.7
10 萬(不含)-15 萬(含)	3	5.8
15 萬(不含)-20 萬(含)	1	1.9
20 萬(不含)-25 萬(含)	0	0.0
25 萬(不含)-30 萬(含)	0	0.0
30 萬(不含)-35 萬(含)	0	0.0
35 萬(不含)-40 萬(含)	0	0.0
40 萬(不含)-45 萬(含)	0	0.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	0	0.0
50 萬(不含)以上	1	1.9
不知道/不清楚/不願透露	0	0.0

\*平均數為 4 萬元(41,790 元)，中位數為 1 萬 3 千元(12,500 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 6.15 可知，全體 idv.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「自行管理」(85.9%)。

**表 6.15 全體 idv.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
總和	<b>92</b>	<b>100.0</b>
自行管理	79	85.9
委託網路公司代管	8	8.7
親友幫忙管理	3	3.3
其他	2	2.2

## 2、使用過的加值服務

由表 6.16 可知，本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，超過四成二(42.4%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「網頁空間」及「網頁轉址」(皆為 51.3%)，其次為「DNS 代管」(23.1%)，再次為「電子郵件」(20.5%)。

表 6.16 idv.tw 受訪者使用過的加值服務

	次數	百分比
總和	80	205.1
網頁空間	20	51.3
網頁轉址	20	51.3
DNS 代管	9	23.1
電子郵件	8	20.5
網站代管/虛擬主機	7	17.9
搜尋引擎網域名稱登錄	5	12.8
郵件轉址	3	7.7
電子商務	3	7.7
網頁設計	3	7.7
網路開店	1	2.6
網域轉出/轉入作業	1	2.6

\*此題為複選題，受訪人數為 39 人



### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 6.17 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的受訪者，達五成九(59.0%)對於增值服務的滿意度表示「非常滿意」(7.7%)或「滿意」(51.3%)，僅 10.3%表示「不滿意」，而 30.8%表示「無意見」。

**表 6.17 idv.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	3	7.7
滿意	20	51.3
無意見	12	30.8
不滿意	4	10.3
非常不滿意	0	0.0

#### 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 6.17 及表 6.18 可知，對於增值服務滿意度感到不滿意的 4 位 idv.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「使用困難/無專人服務」(75.0%)。

**表 6.18 idv.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>5</b>	<b>125.0</b>
使用困難/無專人服務	3	75.0
價格過高	1	25.0
其他	1	25.0

\*此題為複選題，受訪人數為 4 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 6.19 可知，本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，超過七成六(76.1%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，其中超過六成八(68.6%)的受訪者對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(8.6%)或「滿意」(60.0%)，僅 14.3%表示「不滿意」(10.0%)或「非常不滿意」(4.3%)，而 17.1%表示「無意見」。

**表 6.19 idv.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	6	8.6
滿意	42	60.0
無意見	12	17.1
不滿意	7	10.0
非常不滿意	3	4.3

### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 6.19 及表 6.20 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意或非常不滿意的 10 位 idv.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「專業程度不足」(40.0%)，其次為「服務態度差」、「等待時間過長」及「不能即時回答問題」(皆為 30.0%)。

**表 6.20 idv.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>15</b>	<b>150.0</b>
專業程度不足	4	40.0
服務態度差	3	30.0
等待時間過長	3	30.0
不能即時回答問題	3	30.0
客服網頁介面複雜	2	20.0

\*此題為複選題，受訪人數為 10 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 6.21 可知，本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，超過六成八(68.5%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(6.5%)或「滿意」(63.0%)，僅 3.3%表示「不滿意」(1.1%)或「非常不滿意」(2.2%)，而 27.2%表示「無意見」。

**表 6.21 整體而言，全體 idv.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	6	6.5
滿意	58	63.0
無意見	25	27.2
不滿意	1	1.1
非常不滿意	2	2.2

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 6.22 可知，本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，超過五成二(52.2%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「協助代為設定 DNS」(27.1%)，其次為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」(20.8%)，再次為「簡化繳費流程」(18.8%)。

**表 6.22 idv.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>59</b>	<b>122.9</b>
協助代為設定 DNS	13	27.1
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	10	20.8
簡化繳費流程	9	18.8
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	6	12.5
簡化密碼補發流程	4	8.3
減價優惠(加值服務、註冊及管理費用)	4	8.3
搜尋引擎登錄/推廣網站	3	6.3
加大網頁空間/電子信箱容量	2	4.2
到期通知	1	2.1
簡化註冊流程	1	2.1
加快轉址速度	1	2.1
保護商標/管制網路蟑螂/建立網域買賣機制	1	2.1
加強安全機制(防火牆、擋垃圾郵件)	1	2.1
可查詢特定(相似)網域名稱	1	2.1
開放更多網域申請/一主機可註冊多個網域	1	2.1
其他	1	2.1

\*此題為複選題，受訪人數為 48 人

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 6.22 及表 6.23 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 10 位 idv.tw 受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」及「網站架設介紹」(皆為 50.0%)，其次為「免費網頁空間使用介紹」及「網頁規劃與設計」(皆為 40.0%)。

**表 6.23 idv.tw 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>24</b>	<b>240.0</b>
DNS 設定/動態 DNS 設定	5	50.0
網站架設介紹	5	50.0
免費網頁空間使用介紹	4	40.0
網頁規劃與設計	4	40.0
網路資料庫行銷	2	20.0
網域名稱類型與相關介紹	2	20.0
線上交易類別與網路商店經營方式	1	10.0
網域名稱註冊方式	1	10.0

\*此題為複選題，受訪人數為 10 人

## 五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 6.24 可知，在 92 位 idv.tw 受訪者中，69.6%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

表 6.24 idv.tw 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊

	次數	百分比
總和	92	100.0
是	64	69.6
否	28	30.4

### 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 6.24 及表 6.25 可知，已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 64 位 idv.tw 受訪者中，超過兩成(20.3%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

表 6.25 idv.tw 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」

	次數	百分比
總和	64	100.0
是	13	20.3
否	51	79.7

### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 6.26 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 13 位 idv.tw 受訪者中，其所得知網域名稱註冊的途徑主要為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(76.9%)，其次為「網路訊息」(46.2%)。

**表 6.26 idv.tw 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>16</b>	<b>123.1</b>
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	10	76.9
網路訊息	6	46.2

\*此題為複選題，受訪人數為 13 人

### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 6.27 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 13 位 idv.tw 受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「網域名稱簡短易記」(69.2%)。

**表 6.27 idv.tw 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>
網域名稱簡短易記	9	69.2
內部及業務需求	2	15.4
是一種新的嘗試	1	7.7
保護商標	1	7.7

\*此題為複選題，受訪人數為 13 人

## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 6.28 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 79 位 idv.tw 受訪者中，34.2%表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 6.28 idv.tw 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
總和	<b>79</b>	<b>100.0</b>
是，有意願	27	34.2
否，沒有意願	52	65.8

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 6.28 及表 6.29 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 52 位 idv.tw 受訪者中，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(71.2%)。

**表 6.29 idv.tw 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
總和	<b>63</b>	<b>121.2</b>
不需要再註冊新的網域名稱	37	71.2
已習慣使用原來的網域名稱	7	13.5
經費	6	11.5
擔心與原來的網域名稱混淆	5	9.6
無法了解公司或組織型態	4	7.7
管理不易	2	3.8
不了解相關資訊	1	1.9
其他	1	1.9

\*此題為複選題，受訪人數為 52 人



## 第三節、小結

### 網域名稱註冊動機、途徑及投資經費

本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者，超過五成六(56.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，這些受訪者得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(73.1%)。受訪者註冊的動機主要為「建置網站」(86.5%)，其網站內容所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(57.8%)。

多數(65.4%)受訪者投資在軟硬體設備的相關經費為「5 萬(含)以下」。

超過九成二(92.3%)的受訪者註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 81.3%，顯示 idv.tw 受訪者相當肯定受理註冊機構辦理的註冊流程，而 8.3%表示無意見，僅 10.4%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「註冊流程複雜」(60.0%)。

### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

全體 idv.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「自行管理」。

由表 6.16 可知，本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，超過四成二(42.4%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之增值服務，其使用的增值服務主要為「網頁空間」及「網頁轉址」(皆為 51.3%)。

### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者對增值服務的滿意度達 59.0%，而 30.8%表示「無意見」，但 10.3%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「使用困難/無專人服務」(75.0%)。

本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，超過七成六(76.1%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，受訪者對客戶服務的滿意度達 68.6%，而 17.1%表示「無意見」，但 14.3%的受訪者表示不滿意，其原因主要為「專業程度不足」(40.0%)。

本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，對於整體服務滿意度達 68.5%，不滿意僅 3.3%，而 27.2%表示無意見，顯示受訪者對客戶服務及整體服務持正面評價。

### 網域名稱附加功能之需求

由表 6.22 可知，本次調查的 92 位 idv.tw 受訪者中，超過五成二(52.2%)希望受理註冊機構未來能提供服務。而受訪者所需服務內容主要為「協助代為設定 DNS(27.1%)」，其次為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」(20.8%)。值得注意的是，受訪者需要的教育訓練課程內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」及「網站

架設介紹」(皆為 50.0%)。

### 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

全體 idv.tw 受訪者中，64 位(69.6%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中 13 位(20.3%)已經註冊泛用型英文網域名稱；且其得知註冊的途徑主要為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(76.9%)；而註冊的動機主要為「網域名稱簡短易記」(69.2%)。值得注意的是，尚未註冊的 79 位受訪者中，27 位(34.2%)表示未來有意願註冊，但沒有意願註冊的受訪者，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(71.2%)。

## 第七章 game.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 7.1 至表 7.10，我們就網域名稱受理註冊機構、網域名稱註冊單位、員工人數、資本額、經營類別、性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分本次調查的 33 位 game.tw 受訪者。

由表 7.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「數位聯合」(81.8%)的比例最高。

表 7.1 game.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形

	次數	百分比
總和	33	100.0
台灣固網	1	3.0
亞太線上	1	3.0
網路中文	1	3.0
網路家庭	3	9.1
數位聯合	27	81.8

由表 7.2 可知，若以網域名稱註冊單位區分，「公司、組織」的比例為 42.4%，「個人」則為 57.6%。

表 7.2 game.tw 受訪者之網域名稱註冊單位分佈情形

	次數	百分比
總和	33	100.0
公司、組織	14	42.4
個人	19	57.6

由表 7.3 至表 7.5，我們就員工人數、資本額、經營類別等基本資料來區分網域名稱註冊單位為公司、組織的 14 位 game.tw 受訪者。

由表 7.3 可知，若以員工人數區分，則以「10 人以下」(50.0%)的比例最高。

**表 7.3 game.tw 受訪者之員工人數分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>
10 人以下	7	50.0
11-20 人	2	14.3
21-50 人	2	14.3
51-100 人	1	7.1
101 人以上	2	14.3

由表 7.4 可知，若以資本額區分，則以「1000 萬(未含)以下」(64.3%)的比例最高。

**表 7.4 game.tw 受訪者之資本額分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>
1000 萬(未含)以下	9	64.3
1001-3000 萬(未含)	3	21.4
3000-5000 萬(未含)	0	0.0
5000 萬-1 億(未含)	0	0.0
1 億-10 億(未含)	0	0.0
10 億(含)以上	2	14.3

由表 7.5 可知，若以經營類別區分，則以「IT 產業」(42.9%)的比例最高，其次為「網路相關產業」(35.7%)。

**表 7.5 game.tw 受訪者之經營類別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>
IT 產業	6	42.9
網路相關產業	5	35.7
傳統製造業	1	7.1
民間組織/社會公司、組織	1	7.1
清潔維修服務業	1	7.1

由表 7.6 至表 7.10，我們就性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分網域名稱註冊單位為個人的 19 位受訪者。

由表 7.6 可知，若以性別區分，受訪者皆為「男性」的比例為 100.0%。

**表 7.6 game.tw 受訪者之性別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
男性	19	100.0
女性	0	0.0

由表 7.7 可知，若以年齡區分，則以「26-35 歲」(68.4%)的比例最高。

**表 7.7 game.tw 受訪者之年齡分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
12-15 歲	0	0.0
16-20 歲	1	5.3
21-25 歲	2	10.5
26-35 歲	13	68.4
36-45 歲	3	15.8
46-55 歲	0	0.0
56 歲以上	0	0.0

由表 7.8 可知，若以教育程度區分，則以「大專大學」(68.4%)的比例最高。

**表 7.8 game.tw 受訪者之教育程度分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
國中及以下	0	0.0
高中職	4	21.1
大專大學	13	68.4
研究所以上	2	10.5

由表 7.9 可知，若以教育程度區分，則以「專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）」(52.6%)的比例最高。

**表 7.9 game.tw 受訪者之職業分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）	10	52.6
學生	2	10.5
銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）	2	10.5
自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）	2	10.5
經營管理職（員工 10 人以上之公司行號、公私立機構課長以上）	1	5.3
無職/退休	1	5.3
未回答	1	5.3

由表 7.10 可知，若以每月平均所得區分，則以「40,001-50,000 元」(31.6%)的比例最高，其次為「30,001-40,000 元」(26.3%)。

**表 7.10 game.tw 受訪者之每月平均所得分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
0 元	1	5.3
10,000 元以下	0	0.0
10,001-20,000 元	0	0.0
20,001-30,000 元	1	5.3
30,001-40,000 元	5	26.3
40,001-50,000 元	6	31.6
50,001-60,000 元	2	10.5
60,001-70,000 元	0	0.0
70001 元以上	1	5.3
未回答	3	15.8

## 第二節、game.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 game.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 7.11 可知，本次調查的 92 位 game.tw 受訪者中，將近五成五(54.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，33.3%在 94 年以前完成註冊，而 12.1%表示不知道/不清楚。

表 7.11 game.tw 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊

	次數	百分比
總和	33	100.0
是	18	54.5
否	11	33.3
不知道/不清楚	4	12.1



## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 7.12 可知，94 年完成網域名稱註冊 18 位 game.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(88.9%)。

**表 7.12 game.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>105.6</b>
網路訊息	16	88.9
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	1	5.6
親友告知	1	5.6
不知道/不清楚	1	5.6

\*此題為複選題，受訪人數為 18 人

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 7.13 可知，94 年完成網域名稱註冊的 18 位 game.tw 受訪者中，將近九成 (88.9%) 為「自行註冊」網域名稱，而「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」的比例則為 11.1%。

**表 7.13 game.tw 受訪者註冊網域名稱的方式**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>
自行註冊	16	88.9
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	2	11.1

### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 7.14 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 16 位 game.tw 受訪者中，超過五成六(56.3%)對於註冊流程的滿意度表示「滿意」，而 43.8%表示「無意見」。

**表 7.14 game.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	0	0.0
滿意	9	56.3
無意見	7	43.8
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0

## 5、註冊網域名稱的動機

由表 7.15 可知，94 年完成網域名稱註冊的 18 位 game.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(83.3%)，其次為「內部及業務需求」(33.3%)。

**表 7.15 game.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>25</b>	<b>138.9</b>
建置網站	15	83.3
內部及業務需求	6	33.3
建置獨立電子郵件	2	11.1
保護商標	1	5.6
廣告宣傳/增加曝光率	1	5.6

\*此題為複選題，受訪人數為 18 人

## 6、網站所擁有的內容/功能

由表 7.16 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以公司、組織註冊網域名稱的 7 位 game.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織商品及服務介紹」(71.4%)，其次為「公司/組織活動宣傳」及「顧客聯繫管道」(皆為 57.1%)，再次為「公司/組織介紹」及「客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)」(皆為 42.9%)。

**表 7.16 公司、組織—game.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>24</b>	<b>342.9</b>
公司/組織商品及服務介紹	5	71.4
公司/組織活動宣傳	4	57.1
顧客聯繫管道	4	57.1
公司/組織介紹	3	42.9
客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)	3	42.9
電子商務/購物功能	2	28.6
討論區/論壇	2	28.6
商品/服務使用手冊查詢	1	14.3

\*此題為複選題，受訪人數為 7 人

由表 7.17 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以個人註冊網域名稱的 8 位 game.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(50.0%)，其次為「討論區/論壇」(37.5%)，再次為「電子商務/購物功能」(25.0%)。

**表 7.17 個人—game.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>12</b>	<b>150.0</b>
個人/主題資料提供	4	50.0
討論區/論壇	3	37.5
電子商務/購物功能	2	25.0
個人電子報	1	12.5
影音多媒體檔案下載	1	12.5
網站架設中	1	12.5

\*此題為複選題，受訪人數為 8 人

## 7、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 7.18 可知，94 年完成網域名稱註冊的 18 位 game.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「5 萬(含)以下」(44.4%)的比例最高。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均為 40 萬元(396,676 元)，中位數為 4 萬 5 千元(45,000 元)

**表 7.18 game.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>
0 元	2	11.1
5 萬(含)以下	8	44.4
5 萬(不含)-10 萬(含)	2	11.1
10 萬(不含)-15 萬(含)	0	0.0
15 萬(不含)-20 萬(含)	0	0.0
20 萬(不含)-25 萬(含)	1	5.6
25 萬(不含)-30 萬(含)	1	5.6
30 萬(不含)-35 萬(含)	1	5.6
35 萬(不含)-40 萬(含)	0	0.0
40 萬(不含)-45 萬(含)	0	0.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	1	5.6
50 萬(不含)以上	1	5.6
不知道/不清楚/不願透露	1	5.6

\*平均數為 40 萬元(396,676 元)，中位數為 4 萬 5 千元(45,000 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 7.19 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 14 位 game.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」及「由內部人員兼管」(皆為 42.9%)。

**表 7.19 公司、組織—game.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>
內部專任系統工程人員	6	42.9
由內部人員兼管	6	42.9
聘用兼職系統工程人員	2	14.3

由表 7.20 可知，以個人註冊網域名稱的 14 位 game.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員皆為「自行管理」(100.0%)。

**表 7.20 個人—game.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
自行管理	19	100.0

## 2、使用過的加值服務

由表 7.21 可知，本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，超過三成六(36.1%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「網頁轉址」及「DNS 代管」(皆為 41.7%)，其次為「電子郵件」(33.3%)，再次為「網頁空間」及「搜尋引擎網域名稱登錄」(皆為 16.7%)。

**表 7.21 game.tw 受訪者使用過的加值服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>21</b>	<b>175.0</b>
網頁轉址	5	41.7
DNS 代管	5	41.7
電子郵件	4	33.3
網頁空間	2	16.7
搜尋引擎網域名稱登錄	2	16.7
網站代管/虛擬主機	1	8.3
電子商務	1	8.3
網頁設計	1	8.3

\*此題為複選題，受訪人數為 12 人



### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 7.22 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構提供之增值服務的受訪者，超過八成八(58.3%)對於增值服務的滿意度表示「非常滿意」(8.3%)或「滿意」(50.0%)，僅 16.7%表示「不滿意」，而 25.0%表示「無意見」。

**表 7.22 game.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	1	8.3
滿意	6	50.0
無意見	3	25.0
不滿意	2	16.7
非常不滿意	0	0.0

#### 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 7.22 及表 7.23 可知，對於增值服務滿意度感到不滿意的 2 位 game.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「價格過高」(100.0%)。

**表 7.23 game.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>4</b>	<b>200.0</b>
價格過高	2	100.0
選擇性少	1	50.0
其他	1	50.0

\*此題為複選題，受訪人數為 2 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 7.24 可知，本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，將近七成(69.7%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，其中將近三成五(34.8%)對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(8.7%)或「滿意」(26.1%)，僅 17.4%表示「不滿意」(10.0%)，而 47.8%表示「無意見」。

表 7.24 game.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	2	8.7
滿意	6	26.1
無意見	11	47.8
不滿意	4	17.4
非常不滿意	0	0.0

### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 7.24 及表 7.25 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意的 4 位 game.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(50.0%)。

表 7.25 game.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>4</b>	<b>100.0</b>
不能即時回答問題	2	50.0
客服網頁介面複雜	1	25.0
其他	1	25.0

\*此題為複選題，受訪人數為 4 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 7.26 可知，本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，超過四成八(48.5%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(6.1%)或「滿意」(42.4%)，僅 15.2%表示「不滿意」，而 36.4%表示「無意見」。

**表 7.26 整體而言，全體 game.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	2	6.1
滿意	14	42.4
無意見	12	36.4
不滿意	5	15.2
非常不滿意	0	0.0

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 7.27 可知，本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，將近六成四(63.6%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「協助代為設定 DNS」(26.7%)，其次為「簡化密碼補發流程」、「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」及「減價優惠(增值服務、註冊及管理費用)」(20.0%)，再次為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」及「簡化繳費流程」(13.3%)。

**表 7.27 game.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>21</b>	<b>140.0</b>
協助代為設定 DNS	4	26.7
簡化密碼補發流程	3	20.0
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	3	20.0
減價優惠(增值服務、註冊及管理費用)	3	20.0
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	2	13.3
簡化繳費流程	2	13.3
簡化註冊流程	1	6.7
加大網頁空間/電子信箱容量	1	6.7
一帳號可管理多個網域	1	6.7
其他	1	6.7

\*此題為複選題，受訪人數為 21 人

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 7.27 及表 7.28 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 2 位 game.tw 受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」(100.0%)。

**表 7.28 game.tw 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>7</b>	<b>350.0</b>
DNS 設定/動態 DNS 設定	2	100.0
免費網頁空間使用介紹	1	50.0
線上交易類別與網路商店經營方式	1	50.0
網站架設介紹	1	50.0
網頁規劃與設計	1	50.0
網路資料庫行銷	1	50.0

\*此題為複選題，受訪人數為 2 人

### 3、推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱

由表 7.29 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 14 位 game.tw 受訪者中，57.1% 在推出新產品或服務時，會為產品或服務註冊新的網域名稱，而 42.9% 表示不會再註冊新的網域名稱。

**表 7.29 game.tw 受訪者推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>
會	8	57.1
不會	6	42.9

### 4、不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱之原因

由表 7.29 及表 7.30 可知，不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱的 6 位 game.tw 受訪者中，其不會的原因主要為「掛在原有網域名稱下即可」(66.7%)，其次為「沒有必要」(50.0%)。

**表 7.30 game.tw 受訪者不會為新產品或服務註冊新的網域名稱之原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>8</b>	<b>133.3</b>
掛在原有網域名稱下即可	4	66.7
沒有必要	3	50.0
視經費而定	1	16.7

\*此題為複選題，受訪人數為 6 人

## 五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 7.31 可知，在 33 位 game.tw 受訪者中，78.8%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

**表 7.31 game.tw 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊**

	次數	百分比
總和	<b>33</b>	<b>100.0</b>
是	26	78.8
否	7	21.2

### 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 7.31 及表 7.32 可知，已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 26 位 game.tw 受訪者中，超過五成三(53.8%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

**表 7.32 game.tw 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」**

	次數	百分比
總和	<b>26</b>	<b>100.0</b>
是	14	53.8
否	12	46.2

### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 7.33 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 14 位 game.tw 受訪者中，其所得知網域名稱註冊的途徑主要為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(64.3%)，其次為「網路訊息」(50.0%)。

**表 7.33 game.tw 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>16</b>	<b>114.3</b>
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	9	64.3
網路訊息	7	50.0

\*此題為複選題，受訪人數為 14 人

### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 7.34 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 14 位 game.tw 受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「網域名稱簡短易記」(35.7%)，其次為「保護商標」及「建置網站」(皆為 28.6%)，再次為「是一種新的嘗試」(21.4%)。

**表 7.34 game.tw 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>18</b>	<b>128.6</b>
網域名稱簡短易記	5	35.7
保護商標	4	28.6
建置網站	4	28.6
是一種新的嘗試	3	21.4
順應國際潮流	1	7.1
內部及業務需求	1	7.1

\*此題為複選題，受訪人數為 14 人



## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 7.35 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 19 位 game.tw 受訪者中，52.6%表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 7.35 game.tw 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
是，有意願	10	52.6
否，沒有意願	9	47.4

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 7.35 及表 7.36 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 9 位 game.tw 受訪者中，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(66.7%)。

**表 7.36 game.tw 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>
不需要再註冊新的網域名稱	6	66.7
已習慣使用原來的網域名稱	1	11.1
非公司年度計畫	1	11.1
經費	1	11.1

\*此題為複選題，受訪人數為 9 人

## 第三節、小結

### 網域名稱註冊動機、途徑及投資經費

本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，將近五成五(54.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，受訪者得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(88.9%)。受訪者註冊的動機主要為「建置網站」(83.3%)，而以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，其網站內容所擁有的內容/功能主要為「公司/組織商品及服務介紹」(71.4%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(50.0%)。

多數(44.4%)受訪者投資在軟硬體設備的相關經費為「5 萬(含)以下」。

將近九成(88.9%)的受訪者註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度為 56.3%，而無意見的比例為 43.8%。

### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」及「由內部人員兼管」(皆為 42.9%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，皆為「自行管理」(100.0%)。

本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，超過三成六(36.1%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之增值服務。受訪者使用的增值服務主要為「網頁轉址」及「DNS 代管」(皆為 41.7%)。

### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者中，對增值服務的滿意度達 58.3%，而 25.0%表示無意見，16.7%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「價格過高」(100.0%)。

本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，將近七成(69.7%)使用過網域名稱受理註冊機所提供之客戶服務，受訪者對客戶服務的滿意度為 34.8%，而 47.8%表示無意見，17.4%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(50.0%)。

本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，對於整體服務滿意度為 48.5%，不滿意僅 15.2%，而 36.4%表示無意見。

### 網域名稱附加功能之需求

本次調查的 33 位 game.tw 受訪者中，將近六成四(63.6%)希望受理註冊機構未來能提供服務，且受訪者所需服務內容主要為「協助代為設定 DNS」(26.7%)。

### 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

---

全體 game.tw 受訪者中，26 位(78.8%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中 14 位(53.8%)已經註冊泛用型英文網域名稱；且其得知註冊的途徑主要為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(64.3%)；而註冊的動機主要為「網域名稱簡短易記」(35.7%)。值得注意的是，尙未註冊的 19 位受訪者中，高達 10 位(52.6%)表示未來有意願註冊，沒有意願註冊的受訪者，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(66.7%)。

## 第八章 ebiz.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 8.1 至表 8.10，我們就網域名稱受理註冊機構、網域名稱註冊單位、員工人數、資本額、經營類別、性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分本次調查的 30 位 ebiz.tw 受訪者。

由表 8.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「台灣固網」(96.7%)的比例最高。

**表 8.1 ebiz.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>30</b>	<b>100.0</b>
台灣固網	29	96.7
協志科技	1	3.3

由表 8.2 可知，若以網域名稱註冊單位區分，「公司、組織」的比例為 73.3%，「個人」則為 26.7%。

**表 8.2 ebiz.tw 受訪者之網域名稱註冊單位分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>30</b>	<b>100.0</b>
公司、組織	22	73.3
個人	8	26.7

由表 8.3 至表 8.5，我們就員工人數、資本額、經營類別等基本資料來區分網域名稱註冊單位為公司、組織的 22 位 ebiz.tw 受訪者。

由表 8.3 可知，若以員工人數區分，則以「10 人以下」(40.9%)的比例最高，其次為「101 人以上」(36.4%)。

**表 8.3 ebiz.tw 受訪者之員工人數分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>
10 人以下	9	40.9
11-20 人	3	13.6
21-50 人	2	9.1
51-100 人	0	0.0
101 人以上	8	36.4

由表 8.4 可知，若以資本額區分，則以「1000 萬(未含)以下」(54.5%)的比例最高，其次為「1 億~10 億(未含)」(22.7%)。

**表 8.4 ebiz.tw 受訪者之資本額分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>
1000 萬(未含)以下	12	54.5
1001-3000 萬(未含)	1	4.5
3001-5000 萬(未含)	0	0.0
5000 萬-1 億(未含)	1	4.5
1 億-10 億(未含)	5	22.7
10 億(含)以上	2	9.1
未回答	1	4.5

由表 8.5 可知，若以經營類別區分，則以「商業/貿易」(36.4%)的比例最高，其次為「IT 產業」(22.7%)，再次為「網路相關產業」(13.6%)。

**表 8.5 ebiz.tw 受訪者之經營類別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>
商業/貿易	8	36.4
IT 產業	5	22.7
網路相關產業	3	13.6
廣告/行銷/公關	2	9.1
通訊產業	2	9.1
傳統製造業	1	4.5
百貨/零售/通路業	1	4.5

由表 8.6 至表 8.10，我們就性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分網域名稱註冊單位為個人的 8 位受訪者。

由表 8.6 可知，若以性別區分，「男性」的比例為 75.0%，女性則為 25.0%。

**表 8.6 ebiz.tw 受訪者之性別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>
男性	6	75.0
女性	2	25.0

由表 8.7 可知，若以年齡區分，則以「36-45 歲」及「46-55 歲」(皆為 37.5%)的比例最高，而「26-35 歲」的比例則為 25.0%。

**表 8.7 ebiz.tw 受訪者之年齡分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>8</b>	<b>100.0</b>
12-15 歲	0	0.0
16-20 歲	0	0.0
21-25 歲	0	0.0
26-35 歲	2	25.0
36-45 歲	3	37.5
46-55 歲	3	37.5
56 歲以上	0	0.0

由表 8.8 可知，若以教育程度區分，則以「大專大學」(50.0%)的比例最高，其次為「高中職」(25.0%)。

**表 8.8 ebiz.tw 受訪者之教育程度分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>8</b>	<b>100.0</b>
國中及以下	0	0.0
高中職	2	25.0
大專大學	4	50.0
研究所以上	1	12.5
未回答	1	12.5

由表 8.9 可知，若以教育程度區分，則以「專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）」(37.5%)的比例最高，其次為「自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）」(25.0%)

**表 8.9 ebiz.tw 受訪者之職業分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>
專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）	3	37.5
自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）	2	25.0
事務職（一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等）	1	12.5
銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）	1	12.5
家庭主婦	1	12.5

由表 8.10 可知，若以每月平均所得區分，則以「60,001-70,000 元」(25.0%)的比例最高。

**表 8.10 ebiz.tw 受訪者之每月平均所得分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>
0 元	1	12.5
10,000 元以下	0	0.0
10,001-20,000 元	0	0.0
20,001-30,000 元	1	12.5
30,001-40,000 元	0	0.0
40,001-50,000 元	1	12.5
50,001-60,000 元	1	12.5
60,001-70,000 元	2	25.0
70001 元以上	1	12.5
未回答	1	12.5



## 第二節、ebiz.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 ebiz.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 8.11 可知，本次調查的 30 位 ebiz.tw 受訪者中，將近五成七(56.7%)於 94 年完成網域名稱註冊，36.7%在 94 年以前完成註冊，而 6.7%表示不知道/不清楚。

表 8.11 ebiz.tw 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊

	次數	百分比
總和	30	100.0
是	17	56.7
否	11	36.7
不知道/不清楚	2	6.7

## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 8.12 可知，94 年完成網域名稱註冊 17 位 ebiz.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(82.4%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(29.4%)。

**表 8.12 ebiz.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>22</b>	<b>129.4</b>
網路訊息	14	82.4
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	5	29.4
同事/主管/客戶告知	2	11.8
親友告知	1	5.9

\*此題為複選題，受訪人數為 17 人

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 8.13 可知，94 年完成網域名稱註冊的 17 位 ebiz.tw 受訪者中，超過九成四 (94.1%) 為「自行註冊」網域名稱，而「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」的比例則為 5.9%。

**表 8.13 ebiz.tw 受訪者註冊網域名稱的方式**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>
自行註冊	16	94.1
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	1	5.9

### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 8.14 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 16 位 ebiz.tw 受訪者中，超過七成五(75.1%)對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(6.3%)或「滿意」，(68.8%)，而 25.0%表示「無意見」。

**表 8.14 ebiz.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	1	6.3
滿意	11	68.8
無意見	4	25.0
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0

## 5、註冊網域名稱的動機

由表 8.15 可知，94 年完成網域名稱註冊的 17 位 ebiz.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」及「內部及業務需求」(皆為 58.8%)。

**表 8.15 ebiz.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
總和	24	141.2
建置網站	10	58.8
內部及業務需求	10	58.8
保護商標	3	17.6
進行網域名稱買賣	1	5.9

\*此題為複選題，受訪人數為 17 人

## 6、網站所擁有的內容/功能

由表 8.16 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以公司、組織註冊網域名稱的 5 位 ebiz.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」及「公司/組織商品及服務介紹」(皆為 80.0%)，其次為「公司/組織活動宣傳」及「電子商務/購物功能」(皆為 60.0%)，再次為「討論區/論壇」(40.0%)。

**表 8.16 公司、組織—ebiz.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>18</b>	<b>360.0</b>
公司/組織介紹	4	80.0
公司/組織商品及服務介紹	4	80.0
公司/組織活動宣傳	3	60.0
電子商務/購物功能	3	60.0
討論區/論壇	2	40.0
商品/服務使用手冊查詢	1	20.0
客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)	1	20.0

\*此題為複選題，受訪人數為 5 人

由表 8.17 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以個人註冊網域名稱的 5 位 ebiz.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(60.0%)，其次為「電子商務/購物功能」(40.0%)。

**表 8.17 個人—ebiz.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>7</b>	<b>140.0</b>
個人/主題資料提供	3	60.0
電子商務/購物功能	2	40.0
討論區/論壇	1	20.0
網路社群	1	20.0

\*此題為複選題，受訪人數為 5 人

## 7、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 8.18 可知，94 年完成網域名稱註冊的 17 位 ebiz.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「0 元」(35.3%)的比例最高，其次為「5 萬(含)以下」(29.4%)，再次為「5 萬(不含)-10 萬(含)」(11.8%)。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均為 23 萬元(230,706 元)，中位數為 2 萬元(20,000 元)

**表 8.18 ebiz.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>
0 元	6	35.3
5 萬(含)以下	5	29.4
5 萬(不含)-10 萬(含)	2	11.8
10 萬(不含)-15 萬(含)	1	5.9
15 萬(不含)-20 萬(含)	1	5.9
25 萬(不含)-30 萬(含)	1	5.9
30 萬(不含)-35 萬(含)	0	0.0
35 萬(不含)-40 萬(含)	0	0.0
40 萬(不含)-45 萬(含)	0	0.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	0	0.0
50 萬(不含)以上	1	5.9

\*平均數為 23 萬元(230,706 元)，中位數為 2 萬元(20,000 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 8.19 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 22 位 ebiz.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(59.1%)，其次為「由內部人員兼管」(31.8%)。

**表 8.19 公司、組織—ebiz.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>
內部專任系統工程人員	13	59.1
由內部人員兼管	7	31.8
委託外部服務公司/受理註冊機構代管	1	4.5
其他	1	4.5

由表 8.20 可知，以個人註冊網域名稱的 8 位 ebiz.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員為「自行管理」(87.5%)。

**表 8.20 個人—ebiz.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>
自行管理	7	87.5
親友幫忙管理	1	12.5

## 2、使用過的加值服務

由表 8.21 可知，本次調查的 30 位 ebiz 受訪者中，達四成(40.0%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「電子郵件」(62.5%)，其次為「DNS 代管」(37.5%)，再次為「網頁空間」(25.0%)。

**表 8.21 ebiz.tw 受訪者使用過的加值服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>12</b>	<b>150.0</b>
電子郵件	5	62.5
DNS 代管	3	37.5
網頁空間	2	25.0
網頁轉址	1	12.5
電子商務	1	12.5

\*此題為複選題，受訪人數為 8 人



### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 8.22 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的受訪者，將近六成三(62.5%)對於增值服務的滿意度表示「滿意」，僅 12.5%表示「不滿意」，而 25.0%表示「無意見」。

**表 8.22 ebiz.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	0	0.0
滿意	5	62.5
無意見	2	25.0
不滿意	1	12.5
非常不滿意	0	0.0

#### 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 8.22 及表 8.23 可知，對於增值服務滿意度感到不滿意的 1 位 ebiz.tw 受訪者，其不滿意的原因為「使用困難/無專人服務」(100.0%)。

**表 8.23 ebiz.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>
使用困難/流程複雜/無專人服務	1	100.0

\*此題為複選題，受訪人數為 1 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 8.24 可知，本次調查的 30 位 ebiz 受訪者中，超過六成三(63.3%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，其中超過六成三(63.2%)對於客戶服務的滿意度表示「滿意」，僅 10.5%表示「不滿意」，而 26.3%表示「無意見」。

**表 8.24 ebiz.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	0	0.0
滿意	12	63.2
無意見	5	26.3
不滿意	2	10.5
非常不滿意	0	0.0

### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 8.24 及表 8.25 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意的 2 位 ebiz.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「專業程度不足」(100.0%)，其次為「不能即時回答問題」及「繳費不便」(皆為 50.0%)。

**表 8.25 ebiz.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>4</b>	<b>200.0</b>
專業程度不足	2	100.0
不能即時回答問題	1	50.0
繳費不便	1	50.0

\*此題為複選題，受訪人數為 2 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 8.26 可知，本次調查的 30 位 ebiz 受訪者中，超過五成三(53.3%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「滿意」，僅 13.4%表示「不滿意」或「非常不滿意」(皆為 6.7%)，而 33.3%表示「無意見」。

**表 8.26 整體而言，全體 ebiz.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	0	0.0
滿意	16	53.3
無意見	10	33.3
不滿意	2	6.7
非常不滿意	2	6.7

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 8.27 可知，本次調查的 30 位 ebiz 受訪者中，達四成(40.0%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」及「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」(皆為 16.7%)。

**表 8.27 ebiz.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>13</b>	<b>108.3</b>
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	2	16.7
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	2	16.7
協助代為設定 DNS	1	8.3
簡化繳費流程	1	8.3
簡化密碼補發流程	1	8.3
主動提供訊息	1	8.3
搜尋引擎登錄/推廣網站	1	8.3
加快轉址速度	1	8.3
保護商標/管制網路蟑螂/建立網域買賣機制	1	8.3
統整受理註冊機構	1	8.3
其他	1	8.3

\*此題為複選題，受訪人數為 12 人

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 8.27 及表 8.28 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 2 位 ebiz.tw 受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「網頁規劃與設計」(100.0%)。

**表 8.28 ebiz.tw 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>6</b>	<b>300.0</b>
網頁規劃與設計	2	100.0
免費網頁空間使用介紹	1	50.0
DNS 設定/動態 DNS 設定	1	50.0
線上交易類別與網路商店經營方式	1	50.0
網站架設介紹	1	50.0

\*此題為複選題，受訪人數為 2 人

### 3、推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱

由表 8.29 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 22 位 ebiz.tw 受訪者中，54.5%在推出新產品或服務時，會為產品或服務註冊新的網域名稱，而 45.5%表示不會再註冊新的網域名稱。

**表 8.29 ebiz.tw 受訪者推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>
會	12	54.5
不會	10	45.5

### 4、不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱之原因

由表 8.29 及表 8.30 可知，不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱的 10 位 ebiz.tw 受訪者中，其不會的原因主要為「掛在原有網域名稱下即可」(60.0%)，其次為「沒有必要」(40.0%)。

**表 8.30 ebiz.tw 受訪者不會為新產品或服務註冊新的網域名稱之原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>11</b>	<b>110.0</b>
掛在原有網域名稱下即可	6	60.0
沒有必要	4	40.0
視產品性質/行銷策略而定	1	10.0

\*此題為複選題，受訪人數為 10 人

## 五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 8.31 可知，在 30 位 ebiz.tw 受訪者中，83.3%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

**表 8.31 ebiz.tw 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊**

	次數	百分比
總和	<b>30</b>	<b>100.0</b>
是	25	83.3
否	5	16.7

### 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 8.31 及表 8.32 可知，已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 25 位 ebiz.tw 受訪者中，達五成六(56.0%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

**表 8.32 ebiz.tw 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」**

	次數	百分比
總和	<b>25</b>	<b>100.0</b>
是	14	56.0
否	11	44.0

### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 8.33 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 14 位 ebiz.tw 受訪者中，其所得知網域名稱註冊的途徑主要為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(64.3%)，其次為「網路訊息」(50.0%)。

**表 8.33 ebiz.tw 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>18</b>	<b>128.6</b>
網路訊息	9	64.3
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	7	50.0
同事/主管/客戶告知	1	7.1
其他	1	7.1

\*此題為複選題，受訪人數為 14 人

### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 8.34 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 14 位 ebiz.tw 受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「保護商標」(42.9%)，其次為「內部及業務需求」(28.6%)，再次為「網域名稱簡短易記」(14.3%)。

**表 8.34 ebiz.tw 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>
保護商標	6	42.9
內部及業務需求	4	28.6
網域名稱簡短易記	2	14.3
是一種新的嘗試	1	7.1
順應國際潮流	1	7.1

\*此題為複選題，受訪人數為 14 人



## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 8.35 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 16 位 ebiz.tw 受訪者中，50.0%表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 8.35 ebiz.tw 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
總和	16	100.0
是，有意願	8	50.0
否，沒有意願	8	50.0

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 8.35 及表 8.36 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 8 位 ebiz.tw 受訪者中，其沒有意願的原因分別為「不需要再註冊新的網域名稱」及「非公司年度計畫」(皆為 50.0%)。

**表 8.36 ebiz.tw 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
總和	8	100.0
不需要再註冊新的網域名稱	4	50.0
非公司年度計畫	4	50.0

\*此題為複選題，受訪人數為 8 人

## 第三節、小結

### 網域名稱註冊動機、途徑及投資經費

本次調查的 30 位 ebiz.tw 受訪者中，將近五成七(56.7%)於 94 年完成網域名稱註冊，受訪者得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(82.4%)。受訪者註冊的動機主要為「建置網站」及「內部及業務需求」(58.6%)，以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，其網站內容所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」及「公司/組織商品及服務介紹」(80.0%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(60.0%)。

受訪者投資在軟硬體設備的相關經費以「0 元」(35.3%)的比例最高。

超過九成四(94.1%)的受訪者註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 75.1%，而 25.0%表示無意見，顯示受訪者相當肯定受理註冊機構辦理的註冊流程。

### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(59.1%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，則主要為「自行管理」(87.5%)。

本次調查的 30 位 ebiz 受訪者中，達四成(40.0%)使用過網域名稱受理註冊機構提供之增值服務。受訪者使用的增值服務主要為「電子郵件」(62.5%)。

### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者中，對增值服務的滿意度達 62.5%，25.0%表示無意見，而 12.5%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因為「使用困難/無專人服務」(100.0%)。

本次調查的 30 位 ebiz 受訪者中，超過六成三(63.3%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，且對客戶服務的滿意度達 63.2%，而 26.3%表示無意見，但 10.5%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「專業程度不足」(100.0%)

本次調查的 30 位 ebiz 受訪者中，對於整體服務滿意度達 53.3%，不滿意僅 13.4%，而 33.3%表示無意見。

### 網域名稱附加功能之需求

全體 ebiz.tw 受訪者中，本次調查的 30 位 ebiz 受訪者中，達四成(40.0%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需服務內容主要為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」及「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」(16.7%)。而受訪

---

者所需的教育訓練課程內容主要為「網頁規劃與設計」(100.0%)。

### 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

全體 ebiz.tw 受訪者中，25 位(56.0%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中 14 位(44.0%)已經註冊泛用型英文網域名稱；且其得知註冊的途徑主要為「網路訊息」(64.3%)；而註冊的動機主要為「保護商標」(42.9%)。值得注意的是，尚未註冊的 16 位受訪者中，高達 8 位(50.0%)表示未來有意願註冊，但沒有意願的受訪者，其沒有意願的原因分別為「不需要再註冊新的網域名稱」及「非公司年度計畫」(皆為 50.0%)。

## 第九章 club.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 9.1 至表 9.10，我們就網域名稱受理註冊機構、網域名稱註冊單位、員工人數、資本額、經營類別、性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分本次調查的 30 位 club.tw 受訪者。

由表 9.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「台灣固網」(93.3%)的比例最高。

**表 9.1 club.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>30</b>	<b>100.0</b>
台灣固網	28	93.3
協志科技	2	6.7

由表 9.2 可知，若以網域名稱註冊單位區分，「公司、組織」的比例為 36.7%，「個人」則為 63.3%。

**表 9.2 club.tw 受訪者之網域名稱註冊單位分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>30</b>	<b>100.0</b>
公司、組織	11	36.7
個人	19	63.3

由表 9.3 至表 9.5，我們就員工人數、資本額、經營類別等基本資料來區分網域名稱註冊單位為公司、組織的 11 位 club.tw 受訪者。

由表 9.3 可知，若以員工人數區分，則以「10 人以下」(45.5%)的比例最高，其次為「51-100 人」(27.3%)。

**表 9.3 club.tw 受訪者之員工人數分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>
10 人以下	5	45.5
11-20 人	2	18.2
21-50 人	1	9.1
51-100 人	3	27.3
101 人以上	0	0.0

由表 9.4 可知，若以資本額區分，則以「1000 萬(未含)以下」(54.5%)的比例最高。

**表 9.4 club.tw 受訪者之資本額分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>
1000 萬(未含)以下	6	54.5
1001-3000 萬(未含)	1	9.1
3001-5000 萬(未含)	0	0.0
5000 萬-1 億(未含)	0	0.0
1 億-10 億(未含)	0	0.0
10 億(含)以上	0	0.0
未回答	4	36.4

由表 9.5 可知，若以經營類別區分，則以「民間組織/社會公司、組織」(36.4%) 的比例最高，其次為「商業/貿易」及「IT 產業」(均為 18.2%)。

**表 9.5 club.tw 受訪者之經營類別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>
民間組織/社會公司、組織	4	36.4
商業/貿易	2	18.2
IT 產業	2	18.2
傳統製造業	1	9.1
仲介/租賃/代辦服務業	1	9.1
清潔維修服務業	1	9.1

由表 9.6 至表 9.10，我們就性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分網域名稱註冊單位為個人的 19 位受訪者。

由表 9.6 可知，若以性別區分，「男性」的比例為 94.7%，女性則為 5.3%。

**表 9.6 club.tw 受訪者之性別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
男性	18	94.7
女性	1	5.3

由表 9.7 可知，若以年齡區分，則以「26-35 歲」(47.4%)的比例最高。

**表 9.7 club.tw 受訪者之年齡分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
12-15 歲	0	0.0
16-20 歲	0	0.0
21-25 歲	3	15.8
26-35 歲	9	47.4
36-45 歲	5	26.3
46-55 歲	1	5.3
56 歲以上	0	0.0
未回答	1	5.3

由表 9.8 可知，若以教育程度區分，則以「大專大學」(84.2%)的比例最高。

**表 9.8 club.tw 受訪者之教育程度分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
國中及以下	0	0.0
高中職	0	0.0
大專大學	16	84.2
研究所以上	3	15.8

由表 9.9 可知，若以職業區分，則以「專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）」(57.9%)的比例最高。

**表 9.9 club.tw 受訪者之職業分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信科技工程師等）	11	57.9
自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）	3	15.8
事務職（一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等）	2	10.5
銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）	2	10.5
經營管理職（員工 10 人以上之公司行號、公私立機構課長以上）	1	5.3

由表 9.10 可知，若以每月平均所得區分，則以「40,001-50,000 元」(36.8%)的比例最高。

**表 9.10 club.tw 受訪者之每月平均所得分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
0 元	0	0.0
10,000 元以下	0	0.0
10,001-20,000 元	0	0.0
20,001-30,000 元	3	15.8
30,001-40,000 元	3	15.8
40,001-50,000 元	7	36.8
50,001-60,000 元	2	10.5
60,001-70,000 元	0	0.0
70001 元以上	2	10.5
未回答	2	10.5



## 第二節、club.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 club.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 9.11 可知，本次調查的 30 位 club.tw 受訪者中，超過六成六(66.7%)於 94 年完成網域名稱註冊，33.3%在 94 年以前完成註冊。

**表 9.11 club.tw 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊**

	次數	百分比
總和	<b>30</b>	<b>100.0</b>
是	20	66.7
否	10	33.3

## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 9.12 可知，94 年完成網域名稱註冊的 20 位 club.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(90.0%)。

**表 9.12 club.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>22</b>	<b>110.0</b>
網路訊息	18	90.0
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	3	15.0
其他	1	5.0

\*此題為複選題，受訪人數為 20 人

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 9.13 可知，94 年完成網域名稱註冊的 20 位 club.tw 受訪者中，均為「自行註冊」網域名稱。

**表 9.13 club.tw 受訪者註冊網域名稱的方式**

	次數	百分比
總和	20	100.0
自行註冊	20	100.0

### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 9.14 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 20 位 club.tw 受訪者中，達八成五(85.0%)對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(20.0%)或「滿意」，(65.0%)，而 15.0%表示「無意見」。

**表 9.14 club.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
總和	20	100.0
非常滿意	4	20.0
滿意	13	65.0
無意見	3	15.0
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0

## 5、註冊網域名稱的動機

由表 9.15 可知，94 年完成網域名稱註冊的 20 位 club.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(80.0%)。

**表 9.15 club.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>25</b>	<b>125.0</b>
建置網站	16	80.0
內部及業務需求	4	20.0
進行網域名稱買賣	2	10.0
建置獨立電子郵件	1	5.0
保護商標	1	5.0
廣告宣傳/增加曝光率	1	5.0

\*此題為複選題，受訪人數為 20 人

## 6、網站所擁有的內容/功能

由表 9.16 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以公司、組織註冊網域名稱的 4 位 club.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」(100.0%)，其次為「公司/組織商品及服務介紹」及「討論區/論壇」(皆為 50.0%)。

**表 9.16 公司、組織—club.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>12</b>	<b>300.0</b>
公司/組織介紹	4	100.0
公司/組織商品及服務介紹	2	50.0
討論區/論壇	2	50.0
公司/組織活動宣傳	1	25.0
電子商務/購物功能	1	25.0
網路社群	1	25.0
顧客聯繫管道	1	25.0

\*此題為複選題，受訪人數為 4 人

由表 9.17 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以個人註冊網域名稱的 12 位 club.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「討論區/論壇」及「個人/主題資料提供」(皆為 41.7%)，其次為「網路社群」(25.0%)。

**表 9.17 個人—club.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>23</b>	<b>191.7</b>
討論區/論壇	5	41.7
個人/主題資料提供	5	41.7
網路社群	3	25.0
電子商務/購物功能	2	16.7
個人電子報	2	16.7
貼圖區	2	16.7
影音多媒體檔案下載	2	16.7
網站架設中	2	16.7

\*此題為複選題，受訪人數為 12 人

## 7、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 9.18 可知，94 年完成網域名稱註冊的 17 位 club.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「5 萬(含)以下」(50.0%)。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均為 10 萬元(96,195 元)，中位數為 3 萬元(27,500 元)

**表 9.18 club.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>
0 元	3	15.0
5 萬(含)以下	10	50.0
5 萬(不含)-10 萬(含)	3	15.0
10 萬(不含)-15 萬(含)	0	0.0
15 萬(不含)-20 萬(含)	1	5.0
25 萬(不含)-30 萬(含)	1	5.0
30 萬(不含)-35 萬(含)	0	0.0
35 萬(不含)-40 萬(含)	0	0.0
40 萬(不含)-45 萬(含)	0	0.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	2	10.0
50 萬(不含)以上	0	0.0
不知道/不清楚/不願透露	0	0.0

\*平均數為 10 萬元(96,195 元)，中位數為 3 萬元(27,500 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 9.19 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 11 位 club.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「由內部人員兼管」(54.5%)，其次為「內部專任系統工程人員」(45.5%)。

**表 9.19 公司、組織—club.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>
由內部人員兼管	6	54.5
內部專任系統工程人員	5	45.5

由表 9.20 可知，以個人註冊網域名稱的 19 位 club.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員主要為「自行管理」(84.2%)。

**表 9.20 個人—club.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
自行管理	16	84.2
親友幫忙管理	2	10.5
委託網路公司代管	1	5.3



## 2、使用過的加值服務

由表 9.21 可知，本次調查的 30 位 club 受訪者中，將近三成七(36.7%)曾使用過網域名稱受理註冊機構提供之加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「網頁轉址」(45.5%)，其次為「電子郵件」及「DNS 代管」(皆為 27.3%)，再次為「網頁空間」(18.2%)。

表 9.21 club.tw 受訪者使用過的加值服務

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>15</b>	<b>136.4</b>
網頁轉址	5	45.5
電子郵件	3	27.3
DNS 代管	3	27.3
網頁空間	2	18.2
網站代管/虛擬主機	1	9.1
其他	1	9.1

\*此題為複選題，受訪人數為 11 人

### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 9.22 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的受訪者，超過兩成七(27.3%)對於增值服務的滿意度表示「滿意」，僅 18.2%表示「非常不滿意」，而 54.5%表示「無意見」。

**表 9.22 club.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	0	0.0
滿意	3	27.3
無意見	6	54.5
不滿意	0	0.0
非常不滿意	2	18.2

#### 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 9.22 及表 9.23 可知，對於增值服務滿意度感到非常不滿意的 2 位 club.tw 受訪者，其不滿意的原因為「網頁轉址服務不佳，常連不上網頁」(100.0%)。

**表 9.23 club.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>
網頁轉址服務不佳，常連不上網頁	2	100.0

\*此題為複選題，受訪人數為 2 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 9.24 可知，本次調查的 30 位 club 受訪者中，達八成(80.0%)曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，其中將近六成三(62.5%)對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(4.2%)或「滿意」(58.3%)，20.8%表示「不滿意」(12.5%)或「非常不滿意」(8.3%)，而 16.7%表示「無意見」。

**表 9.24 club.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	1	4.2
滿意	14	58.3
無意見	4	16.7
不滿意	3	12.5
非常不滿意	2	8.3

### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 9.24 及表 9.25 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意或非常不滿意的 5 位 club.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(60.0%)，其次為「專業程度不足」(40.0%)。

**表 9.25 club.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>7</b>	<b>140.0</b>
不能即時回答問題	3	60.0
專業程度不足	2	40.0
等待時間過長	1	20.0
客服網頁介面複雜	1	20.0

\*此題為複選題，受訪人數為 5 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 9.26 可知，本次調查的 30 位 club 受訪者中，超過七成六(76.6%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(3.3%)或「滿意」(73.3%)，僅 3.3%表示「不滿意」，而 20.0%表示「無意見」。

**表 9.26 整體而言，全體 club.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	1	3.3
滿意	22	73.3
無意見	6	20.0
不滿意	1	3.3
非常不滿意	0	0.0

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 9.27 可知，本次調查的 30 位 club 受訪者中，超過三成三(33.3%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「簡化繳費流程」(30.0%)，其次為「簡化註冊流程」(20.0%)。

**表 9.27 club.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>140.0</b>
簡化繳費流程	3	30.0
簡化註冊流程	2	20.0
協助代為設定 DNS	1	10.0
簡化密碼補發流程	1	10.0
減價優惠(增值服務、註冊及管理費用)	1	10.0
網站代管/虛擬主機	1	10.0
加快轉址速度	1	10.0
加強安全機制(防火牆、擋垃圾郵件)	1	10.0
加大網頁空間/電子信箱容量	1	10.0
開放更多網域申請/一主機可註冊多個網域	1	10.0
其他	1	10.0

\*此題為複選題，受訪人數為 10 人

## 2、推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱

由表 9.28 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 11 位 club.tw 受訪者中，45.5%在推出新產品或服務時，會為產品或服務註冊新的網域名稱，而 54.5%表示不會再註冊新的網域名稱。

**表 9.28 club.tw 受訪者推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>
會	5	45.5
不會	6	54.5

## 3、不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱之原因

由表 9.28 及表 9.29 可知，不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱的 6 位 club.tw 受訪者中，其不會的原因主要為「掛在原有網域名稱下即可」(66.7%)，其次為「易造成混淆」(33.3%)。

**表 9.29 club.tw 受訪者不會為新產品或服務註冊新的網域名稱之原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>7</b>	<b>116.7</b>
掛在原有網域名稱下即可	4	66.7
易造成混淆	2	33.3
沒有必要	1	16.7

\*此題為複選題，受訪人數為 6 人

## 五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 9.30 可知，在 30 位 club.tw 受訪者中，76.7%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

**表 9.30 club.tw 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊**

	次數	百分比
總和	<b>30</b>	<b>100.0</b>
是	23	76.7
否	7	23.3

### 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 9.30 及表 9.31 可知，已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 23 位 club.tw 受訪者中，將近四成(39.1%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

**表 9.31 club.tw 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」**

	次數	百分比
總和	<b>23</b>	<b>100.0</b>
是	9	39.1
否	14	60.9

### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 9.32 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 9 位 club.tw 受訪者中，其所得知網域名稱註冊的途徑主要為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(77.8%)，其次為「網路訊息」(66.7%)。

**表 9.32 club.tw 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>155.6</b>
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	7	77.8
網路訊息	6	66.7
親友告知	1	11.1

\*此題為複選題，受訪人數為 9 人

### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 9.33 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 9 位 club.tw 受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「網域名稱簡短易記」及「內部及業務需求」(皆為 44.4%)。

**表 9.33 club.tw 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>10</b>	<b>111.1</b>
網域名稱簡短易記	4	44.4
內部及業務需求	4	44.4
是一種新的嘗試	1	11.1
保護商標	1	11.1

\*此題為複選題，受訪人數為 9 人



## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 9.34 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 21 位 club.tw 受訪者中，52.4%表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 9.34 club.tw 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
總和	21	100.0
是，有意願	11	52.4
否，沒有意願	10	47.6

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 9.34 及表 9.35 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 10 位 club.tw 受訪者中，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(70.0%)。

**表 9.35 club.tw 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
總和	12	120.0
不需要再註冊新的網域名稱	7	70.0
已習慣使用原來的網域名稱	2	20.0
擔心與原來的網域名稱混淆	1	10.0
普遍度不高	1	10.0
其他	1	10.0

\*此題為複選題，受訪人數為 10 人

## 第三節、小結

### 網域名稱註冊動機、途徑及投資經費

本次調查的 30 位 club 受訪者中，超過六成六(66.7%)於 94 年完成網域名稱註冊，受訪者得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(90.0%)。受訪者註冊的動機主要為「建置網站」(80.0%)，以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，其網站內容所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」(100.0%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「討論區/論壇」及「個人/主題資料提供」(皆為 41.7%)。

受訪者投資在軟硬體設備的相關經費以「5 萬(含)以下」(50.0%)的比例最高。

受訪者皆為(100.0%)「自行註冊」註冊網域名稱，且對註冊流程的滿意度高達 85.0%，顯示受訪者相當肯定受理註冊機構辦理之註冊流程，而對註冊流程表示無意見的比例為 15.0%。

### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「由內部人員兼管」(54.5%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，則主要為「自行管理(84.2%)」。

本次調查的 30 位 club 受訪者中，將近三成七(36.7%)曾使用過網域名稱受理註冊機構提供之增值服務，受訪者使用的增值服務主要為「網頁轉址」(45.5%)。

### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者中，對增值服務的滿意度為 27.3%，高達 54.4%表示無意見，但 18.2%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因為「網頁轉址服務不佳，常連不上網頁」(100.0%)。

本次調查的 30 位 club 受訪者中，達八成(80.0%)曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，且對客戶服務的滿意度達 62.5%，16.7%表示無意見，但 20.8%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(60.0%)。

本次調查的 30 位 club 受訪者對於整體服務滿意度達 76.6%，不滿意的比例僅 3.3%，而 20.0%表示無意見，顯示受訪者對客戶服務及整體服務持正面評價。

### 網域名稱附加功能之需求

本次調查的 30 位 club 受訪者中，超過三成三(33.3%)希望受理註冊機構未來能提供服務，而受訪者所需的服務內容主要為「簡化繳費流程」(30.0%)。

### 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

全體 club.tw 受訪者中，23 位(76.7%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中 9 位(39.1%)已經註冊泛用型英文網域名稱；且其得知註冊的途徑主要為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(77.8%)；而註冊的動機主要為「網域名稱簡短易記」及「內部及業務需求」(皆為 44.4%)。值得注意的是，尚未註冊的 21 位受訪者中，高達 11 位(52.4%)表示未來有意願註冊，但沒有意願註冊的受訪者，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(70.0%)。

## 第十章 ascii.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 10.1 至表 10.10，我們就網域名稱受理註冊機構、網域名稱註冊單位、員工人數、資本額、經營類別、性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者。

由表 10.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「中華電信」(29.4%)的比例最高，其次為「數位聯合」(24.5%)

**表 10.1 ascii.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>
NEULEVEL	1	1.0
中華電信	30	29.4
台灣固網	7	6.9
台灣電訊	2	2.0
亞太線上	15	14.7
網路中文	15	14.7
網路家庭	7	6.9
數位聯合	25	24.5

由表 10.2 可知，若以網域名稱註冊單位區分，「公司、組織」的比例為 77.5%，「個人」則為 22.5%。

**表 10.2 ascii.tw 受訪者之網域名稱註冊單位分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>102</b>	<b>100.0</b>
公司、組織	79	77.5
個人	23	22.5

由表 10.3 至表 10.5，我們就員工人數、資本額、經營類別等基本資料來區分網域名稱註冊單位為公司、組織的 79 位 ascii.tw 受訪者。

由表 10.3 可知，若以員工人數區分，則以「101 人以上」(40.5%)的比例最高，其次為「10 人以下」(25.3%)。

**表 10.3 ascii.tw 受訪者之員工人數分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>79</b>	<b>100.0</b>
10 人以下	20	25.3
11-20 人	12	15.2
21-50 人	9	11.4
51-100 人	6	7.6
101 人以上	32	40.5

由表 10.4 可知，若以資本額區分，則以「1000 萬(未含)以下」(44.3%)的比例最高。

**表 10.4 ascii.tw 受訪者之資本額分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>
1000 萬(未含)以下	35	44.3
1001-3000 萬(未含)	10	12.7
3000-5000 萬(未含)	3	3.8
5000 萬-1 億(未含)	6	7.6
1 億-10 億(未含)	9	11.4
10 億(含)以上	6	7.6
未回答	10	12.7

由表 10.5 可知，若以經營類別區分，則以「網路相關產業」(21.5%)的比例最高，其次為「商業/貿易」(17.7%)，再次為「傳統製造業」(13.9%)。

**表 10.5 ascii.tw 受訪者之經營類別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>
網路相關產業	17	21.5
商業/貿易	14	17.7
傳統製造業	11	13.9
IT 產業	10	12.7
文化/教育/出版	7	8.9
金融/保險	4	5.1
餐飲/旅遊/娛樂服務業	4	5.1
廣告/行銷/公關	3	3.8
百貨/零售/通路業	2	2.5
顧問服務業	2	2.5
平面/電子媒體	1	1.3
民間組織/社會公司、組織	1	1.3
交通運輸業	1	1.3
仲介/租賃/代辦服務業	1	1.3
室內設計	1	1.3

由表 10.6 至表 10.10，我們就性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分網域名稱註冊單位為個人的 23 位受訪者。

由表 10.6 可知，若以性別區分，「男性」的比例為 87.0%，女性則為 13.0%。

**表 10.6 ascii.tw 受訪者之性別分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>23</b>	<b>100.0</b>
男性	20	87.0
女性	3	13.0

由表 10.7 可知，若以年齡區分，則以「26-35 歲」(39.1%)的比例最高，其次為「36-45 歲」(26.1%)，再次為「21-25 歲」(17.4%)。

**表 10.7 ascii.tw 受訪者之年齡分佈情形**

	次數	百分比
總和	<b>23</b>	<b>100.0</b>
12-15 歲	0	0.0
16-20 歲	0	0.0
21-25 歲	4	17.4
26-35 歲	9	39.1
36-45 歲	6	26.1
46-55 歲	3	13.0
56 歲以上	0	0.0
未回答	1	4.3



由表 10.8 可知，若以教育程度區分，則以「大專大學」(52.2%)的比例最高，其次為「研究所以上」(39.1%)。

**表 10.8 ascii.tw 受訪者之教育程度分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>
國中及以下	0	0.0
高中職	1	4.3
大專大學	12	52.2
研究所以上	9	39.1
未回答	1	4.3

由表 10.9 可知，若以職業區分，則以「專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）」(56.5%)的比例最高。

**表 10.9 ascii.tw 受訪者之職業分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>
專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）	13	56.5
學生	3	13.0
銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）	2	8.7
無職/退休	2	8.7
事務職（一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等）	1	4.3
自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）	1	4.3
未回答	1	4.3

由表 10.10 可知，若以每月平均所得區分，則以「30,001-40,000 元」、「40,001-50,000 元」及「70001 元以上」(17.4%)的比例最高。

**表 10.10 ascii.tw 受訪者之每月平均所得分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>
0 元	2	8.7
10,000 元以下	1	4.3
10,001-20,000 元	2	8.7
20,001-30,000 元	0	0.0
30,001-40,000 元	4	17.4
40,001-50,000 元	4	17.4
50,001-60,000 元	2	8.7
60,001-70,000 元	2	8.7
70001 元以上	4	17.4
未回答	2	8.7

## 第二節、ascii.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 ascii.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、得知網域名稱註冊的途徑

由表 10.11 可知，94 年完成網域名稱註冊 102 位 ascii.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(71.6%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(33.3%)。

**表 10.11 ascii.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>115</b>	<b>112.7</b>
網路訊息	73	71.6
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	34	33.3
親友告知	5	4.9
同事/主管/客戶告知	1	1.0
其他	2	2.0

\*此題為複選題，受訪人數為 102 人

## 2、註冊網域名稱的方式

由表 10.12 可知，94 年完成網域名稱註冊的 102 位 ascii.tw 受訪者中，將近九成 (89.2%) 為「自行註冊」網域名稱，僅 10.8% 為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」。

表 10.12 ascii.tw 受訪者註冊網域名稱的方式

	次數	百分比
總和	102	100.0
自行註冊	91	89.2
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	11	10.8

### 3、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 10.13 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 91 位 ascii.tw 受訪者中，超過七成 (70.3%) 對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(9.9%) 或「滿意」(60.4%)，僅 9.9% 表示「不滿意」(6.6%) 或「非常不滿意」(3.3%)，而 19.8% 表示「無意見」。

**表 10.13 ascii.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	9	9.9
滿意	55	60.4
無意見	18	19.8
不滿意	6	6.6
非常不滿意	3	3.3

#### 4、對於網域名稱註冊流程不滿意的原因

由表 10.14 可知，對網域名稱註冊流程不滿意的 9 位 ascii.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「註冊流程複雜」(88.9%)，其次為「網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高」(22.2%)。

**表 10.14 ascii.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>14</b>	<b>155.6</b>
註冊流程複雜	8	88.9
網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高	2	22.2
政策規定繁瑣	1	11.1
不知如何選擇合適的受理註冊機構	1	11.1
註冊機構無法提供完整的服務	1	11.1
其他	1	11.1

\*此題為複選題，受訪人數為 9 人

#### 5、網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)

由表 10.14 及表 10.15 可知，覺得「網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高」的 2 位 ascii.tw 受訪者中，其所認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)平均為 325 元，中位數為 325 元。

**表 10.15 ascii.tw 受訪者認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)**

個數	平均數	中位數
2	325	325

## 6、註冊網域名稱的動機

由表 10.16 可知，94 年完成網域名稱註冊的 102 位 ascii.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(53.9%)，其次為「內部及業務需求」(46.1%)。

**表 10.16 ascii.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>147</b>	<b>144.1</b>
建置網站	55	53.9
內部及業務需求	47	46.1
保護商標	26	25.5
建置獨立電子郵件	11	10.8
進行網域名稱買賣	7	6.9
廣告宣傳/增加曝光率	1	1.0

\*此題為複選題，受訪人數為 102 人

## 7、網站所擁有的內容/功能

由表 10.17 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以公司、組織註冊網域名稱的 40 位 ascii.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」(67.5%)，其次為「公司/組織商品及服務介紹」(65.0%)，再次為「商品/服務使用手冊查詢」(30.0%)。

**表 10.17 公司、組織—ascii.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>107</b>	<b>267.5</b>
公司/組織介紹	27	67.5
公司/組織商品及服務介紹	26	65.0
商品/服務使用手冊查詢	12	30.0
顧客聯繫管道	11	27.5
公司/組織活動宣傳	9	22.5
電子商務/購物功能	8	20.0
客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)	5	12.5
討論區/論壇	5	12.5
網路社群	1	2.5
影音多媒體檔案下載	1	2.5
網站架設中	1	2.5
不便透露	1	2.5

\*此題為複選題，受訪人數為 40 人



由表 10.18 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以個人註冊網域名稱的 15 位 ascii.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「電子商務/購物功能」及「個人/主題資料提供」(均為 40.0%)，其次為「討論區/論壇」(33.3%)。

**表 10.18 個人—ascii.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>24</b>	<b>160.0</b>
電子商務/購物功能	6	40.0
個人/主題資料提供	6	40.0
討論區/論壇	5	33.3
影音多媒體檔案下載	2	13.3
網路社群	1	6.7
個人電子報	1	6.7
貼圖區	1	6.7
網站架設中	1	6.7
其他	1	6.7

\*此題為複選題，受訪人數為 15 人

## 8、註冊 ascii.tw 的動機

由表 10.19 可知，94 年完成網域名稱註冊的 102 位 ascii.tw 受訪者中，其註冊 ascii.tw 動機主要為「網域名稱簡短易記」(59.8%)，其次為「保護商標」(29.4%)，再次為「順應國際潮流」(21.6%)。

**表 10.19 ascii.tw 受訪者註冊 ascii.tw 的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>130</b>	<b>127.5</b>
網域名稱簡短易記	61	59.8
保護商標	30	29.4
順應國際潮流	22	21.6
內部及業務需求	10	9.8
是一種新的嘗試	6	5.9
其他	1	1.0

\*此題為複選題，受訪人數為 102 人

## 9、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 10.20 可知，94 年完成網域名稱註冊的 18 位 ascii.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「0 元」(26.5%)的比例最高，其次為「5 萬(含)以下」(25.5%)。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均為 33 萬 6 千元(335,631 元)，中位數則為 3 萬元(30,000 元)

**表 10.20 ascii.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>
0 元	27	26.5
5 萬(含)以下	26	25.5
5 萬(不含)-10 萬(含)	14	13.7
10 萬(不含)-15 萬(含)	4	3.9
15 萬(不含)-20 萬(含)	4	3.9
20 萬(不含)-25 萬(含)	2	2.0
25 萬(不含)-30 萬(含)	2	2.0
30 萬(不含)-35 萬(含)	2	2.0
35 萬(不含)-40 萬(含)	0	0.0
40 萬(不含)-45 萬(含)	2	2.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	1	1.0
50 萬(不含)以上	8	7.8
不知道/不清楚/不願透露	10	9.8

\*平均數為 33 萬 6 千元(335,631 元)，中位數為 3 萬元(30,000 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 10.21 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 79 位 ascii.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(64.6%)。

**表 10.21 公司、組織—ascii.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>
內部專任系統工程人員	51	64.6
由內部人員兼管	22	27.8
聘用兼職系統工程人員	5	6.3
其他	1	1.3

由表 10.22 可知，以個人註冊網域名稱的 23 位 ascii.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理人員主要為「自行管理」(87.0%)。

**表 10.22 個人—ascii.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>
自行管理	20	87.0
委託網路公司代管	2	8.7
親友幫忙管理	1	4.3

## 2、使用過的加值服務

由表 10.23 可知，本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者中，將近兩成八(27.5%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「網頁轉址」(42.9%)，其次為「網頁空間」及「電子郵件」(皆為 39.3%)，再次為「DNS 代管」(21.4%)。

**表 10.23 ascii.tw 受訪者使用過的加值服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>61</b>	<b>217.9</b>
網頁轉址	12	42.9
網頁空間	11	39.3
電子郵件	11	39.3
DNS 代管	6	21.4
郵件轉址	5	17.9
網站代管/虛擬主機	3	10.7
網路開店	3	10.7
搜尋引擎網域名稱登錄	3	10.7
電子商務	2	7.1
網頁設計	2	7.1
郵件主機代管	1	3.6
網域轉出/轉入作業	1	3.6
其他	1	3.6

\*此題為複選題，受訪人數為 28 人

### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 10.24 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的受訪者，超過六成(60.7%)對於增值服務的滿意度表示「滿意」，僅 10.7%表示「不滿意」(7.1%)或「非常不滿意」(3.6%)，而 28.6%表示「無意見」。

**表 10.24 ascii.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	0	0.0
滿意	17	60.7
無意見	8	28.6
不滿意	2	7.1
非常不滿意	1	3.6

#### 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 10.24 及表 10.25 可知，對於增值服務滿意度感到不滿意的受訪者，其不滿意的原因主要為「使用困難/無專人服務」(66.7%)。

**表 10.25 ascii.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>4</b>	<b>133.3</b>
使用困難/無專人服務	2	66.7
價格過高	1	33.3
其他	1	33.3

\*此題為複選題，受訪人數為 3 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 10.26 可知，本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者中，超過八成四(84.3%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，其中將近七成一(70.9%)對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(11.6%)或「滿意」(59.3%)，僅 13.9%表示「不滿意」(11.6%)或「非常不滿意」(2.3%)，而 15.1%表示「無意見」。

**表 10.26 ascii.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	10	11.6
滿意	51	59.3
無意見	13	15.1
不滿意	10	11.6
非常不滿意	2	2.3

### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 10.26 及表 10.27 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意的 12 位 ascii.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「專業程度不足」(50.0%)，其次為「服務態度差」及「不能即時回答問題」(皆為 25.0%)。

**表 10.27 ascii.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>16</b>	<b>133.3</b>
專業程度不足	6	50.0
服務態度差	3	25.0
不能即時回答問題	3	25.0
等待時間過長	2	16.7
客服網頁介面複雜	2	16.7

\*此題為複選題，受訪人數為 12 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 10.28 可知，本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者中，超過六成七(67.6%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(7.8%)或「滿意」(59.8%)，僅 11.8%表示「不滿意」(9.8%)或「非常不滿意」(2.0%)，而 20.6%表示「無意見」。

**表 10.28 整體而言，全體 ascii.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	8	7.8
滿意	61	59.8
無意見	21	20.6
不滿意	10	9.8
非常不滿意	2	2.0



## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 10.29 可知，本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者中，超過四成六(46.1%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」(23.4%)，其次為「簡化繳費流程 (21.3%)，再次為「協助代為設定 DNS」(19.1%)。

**表 10.29 ascii.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>61</b>	<b>129.8</b>
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	11	23.4
簡化繳費流程	10	21.3
協助代為設定 DNS	9	19.1
減價優惠(加值服務、註冊及管理費用)	8	17.0
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	7	14.9
簡化密碼補發流程	3	6.4
主動提供訊息	2	4.3
搜尋引擎登錄/推廣網站	2	4.3
網站代管/虛擬主機	2	4.3
簡化註冊流程	1	2.1
推廣泛用型英文/中文網域	1	2.1
保護商標/管制網路蟑螂/建立網域買賣機制	1	2.1
加大網頁空間/電子信箱容量	1	2.1
統整受理註冊機構	1	2.1
其他	2	4.3

\*此題為複選題，受訪人數為 47 人

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 10.29 及表 10.30 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 7 位 ascii.tw 受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」(85.7%)，其次為「網域名稱類型與相關介紹」(42.9%)，再次為「線上交易類別與網路商店經營方式」、「網站架設介紹」及「網頁規劃與設計」(皆為 28.6%)。

**表 10.30 ascii.tw 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>17</b>	<b>242.9</b>
DNS 設定/動態 DNS 設定	6	85.7
網域名稱類型與相關介紹	3	42.9
線上交易類別與網路商店經營方式	2	28.6
網站架設介紹	2	28.6
網頁規劃與設計	2	28.6
免費網頁空間使用介紹	1	14.3
網域名稱註冊方式	1	14.3

\*此題為複選題，受訪人數為 7 人

### 3、推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱

由表 10.31 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 79 位 ascii.tw 受訪者中，49.4% 在推出新產品或服務時，會為產品或服務註冊新的網域名稱，而 50.6 % 表示不會再註冊新的網域名稱。

**表 10.31 ascii.tw 受訪者推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱**

	次數	百分比
總和	79	100.0
會	39	49.4
不會	40	50.6

### 4、不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱之原因

由表 10.31 及表 10.32 可知，不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱的 40 位 ascii.tw 受訪者中，其不會的原因主要為「掛在原有網域名稱下即可」(67.5%)，其次為「沒有必要」(32.5%)。

**表 10.32 ascii.tw 受訪者不會為新產品或服務註冊新的網域名稱之原因**

	次數	百分比
總和	42	105.0
掛在原有網域名稱下即可	27	67.5
沒有必要	13	32.5
易造成混淆	1	2.5
管理不易	1	2.5

\*此題為複選題，受訪人數為 40 人

### 第三節、小結

全體 ascii.tw.tw 受訪者(102 位)得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(71.6%)。受訪者註冊的動機主要為「建置網站」(53.9%)；以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，其網站內容所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」(67.5%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「電子商務/購物功能」及「個人/主題資料提供」(皆為 40.0%)。

值得注意的是，受訪者註冊 ascii.tw 的動機主要為「網域名稱簡短易記」(59.8%)。

受訪者投資在軟硬體設備的相關經費以「0 元」(26.5%)的比例最高。

將近九成(89.2%)的受訪者註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 70.3%，而無意見的比例為 19.8%，僅 9.9%表示不滿意，其不滿意的原因主要為「註冊流程複雜」(88.9%)。

#### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(64.6%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，則主要為「自行管理」(87.0%)。

本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者中，將近兩成八(27.5%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務，受訪者使用的增值服務主要為「網頁轉址」(42.9%)。

#### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者中，對增值服務的滿意度達 60.7%，28.6%表示無意見，但 10.7%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「使用困難/無專人服務」(66.7%)。

本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者中，超過八成四(84.3%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，且對客戶服務的滿意度達 70.9%，而 15.1%表示無意見，但 13.9%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「專業程度不足」(50.0%)。

本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者中，對整體服務滿意度達 67.6%，不滿意僅 11.8%，而 20.6%表示無意見，顯示受訪者對增值服務、客戶服務及整體服務持正面評價。

#### 網域名稱附加功能之需求

本次調查的 102 位 ascii.tw 受訪者中，超過四成六(46.1%)希望受理註冊機構未來能提供服務。而受訪者所需的服務內容主要為「提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務」。

## 第十一章 IDN.tw 受訪者調查結果

### 第一節、基本資料描述

由表 11.1 至表 11.10，我們就網域名稱受理註冊機構、網域名稱註冊單位、員工人數、資本額、經營類別、性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者。

由表 11.1 可知，若以網域名稱受理註冊機構區分，則以「中華電信」(45.5%)的比例最高，其次為「數位聯合」(22.8%)，再次為「網路中文」(13.9%)。

**表 11.1 IDN.tw 受訪者之網域名稱受理註冊機構分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>101</b>	<b>100.0</b>
中華電信	46	45.5
台灣電訊	1	1.0
亞太線上	5	5.0
協志科技	2	2.0
網路中文	14	13.9
網路家庭	10	9.9
數位聯合	23	22.8

由表 11.2 可知，若以網域名稱註冊單位區分，「公司、組織」的比例為 85.1%，「個人」則為 14.9%。

**表 11.2 IDN.tw 受訪者之網域名稱註冊單位分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>101</b>	<b>100.0</b>
公司、組織	86	85.1
個人	15	14.9

由表 11.3 至表 11.5，我們就員工人數、資本額、經營類別等基本資料來區分網域名稱註冊單位為公司、組織的 86 位 IDN.tw 受訪者。

由表 11.3 可知，若以員工人數區分，則以「101 人以上」(36.0%)的比例最高，其次為「10 人以下」(29.1%)。

**表 11.3 IDN.tw 受訪者之員工人數分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>
10 人以下	25	29.1
11-20 人	11	12.8
21-50 人	9	10.5
51-100 人	10	11.6
101 人以上	31	36.0

由表 11.4 可知，若以資本額區分，則以「1000 萬(未含)以下」(37.25%)的比例最高，其次為「1 億-10 億(未含)」(19.8%)，再次為「10 億(含)以上」(17.4%)。

**表 11.4 IDN.tw 受訪者之資本額分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>
1000 萬(未含)以下	32	37.2
1001-3000 萬(未含)	7	8.1
3000-5000 萬(未含)	3	3.5
5000 萬-1 億(未含)	5	5.8
1 億-10 億(未含)	17	19.8
10 億(含)以上	15	17.4
未回答	7	8.1

由表 11.5 可知，若以經營類別區分，則以「傳統製造業」(20.9%)的比例最高，其次為「商業/貿易」(17.4%)，再次為「IT 產業」(14.0%)。

**表 11.5 IDN.tw 受訪者之經營類別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>
傳統製造業	18	20.9
商業/貿易	15	17.4
IT 產業	12	14.0
民間組織/社會公司、組織	7	8.1
百貨/零售/通路業	6	7.0
金融/保險	5	5.8
文化/教育/出版	5	5.8
廣告/行銷/公關	4	4.7
網路相關產業	3	3.5
仲介/租賃/代辦服務業	3	3.5
餐飲/旅遊/娛樂服務業	2	2.3
交通運輸業	2	2.3
醫療/生化產業	2	2.3
通訊產業	1	1.2
建築營造業	1	1.2



由表 11.6 至表 11.10，我們就性別、年齡、教育程度、職業及每月平均所得等基本資料來區分網域名稱註冊單位為個人的 15 位受訪者。

由表 11.6 可知，若以性別區分，「男性」的比例為 93.3%，女性則為 6.7%。

**表 11.6 IDN.tw 受訪者之性別分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
男性	14	93.3
女性	1	6.7

由表 11.7 可知，若以年齡區分，則以「46-55 歲」(40.0%)的比例最高。

**表 11.7 IDN.tw 受訪者之年齡分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
12-15 歲	0	0.0
16-20 歲	0	0.0
21-25 歲	1	6.7
26-35 歲	2	13.3
36-45 歲	4	26.7
46-55 歲	6	40.0
56 歲以上	2	13.3

由表 11.8 可知，若以教育程度區分，則以「大專大學」(60.0%)的比例最高。

**表 11.8 IDN.tw 受訪者之教育程度分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
國中及以下	1	6.7
高中職	3	20.0
大專大學	9	60.0
研究所以上	1	6.7
未回答	1	6.7

由表 11.9 可知，若以職業區分，則以「銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）」(33.3%)的比例最高，其次為「事務職（一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等）」(20.0%)，再次為「專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）」及「自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）」(皆為 13.3%)。

**表 11.9 IDN.tw 受訪者之職業分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）	5	33.3
事務職（一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等）	3	20.0
專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）	2	13.3
自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）	2	13.3
學生	1	6.7
勞務職（技工、黑手、作業員、搬運工等）	1	6.7
無職/退休	1	6.7

由表 11.10 可知，若以每月平均所得區分，則以「40,001-50,000 元」及「70001 元以上」(皆為 20.0%)的比例最高，其次為「30,001-40,000 元」(13.3%)，但未回答的比例為 33.3%。

**表 11.10 IDN.tw 受訪者之每月平均所得分佈情形**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
0 元	0	0.0
10,000 元以下	0	0.0
10,001-20,000 元	0	0.0
20,001-30,000 元	0	0.0
30,001-40,000 元	2	13.3
40,001-50,000 元	3	20.0
50,001-60,000 元	1	6.7
60,001-70,000 元	1	6.7
70001 元以上	3	20.0
未回答	5	33.3

## 第二節、IDN.tw 受訪者對註冊網域名稱之態度行為分析

於本章中，針對「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增 IDN.tw 之認知度及需求度」等五個部份進行頻次分析及交叉分析，以瞭解 IDN.tw 受訪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、途徑及投資經費

#### 1、是否於 94 年完成網域名稱註冊

由表 11.11 可知，本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者中，超過五成三(53.5%)於 94 年完成網域名稱註冊，30.7%在 94 年以前完成註冊，而 15.8%表示不知道/不清楚。

表 11.11 IDN.tw 受訪者是否於 94 年完成網域名稱註冊

	次數	百分比
總和	101	100.0
是	54	53.5
否	31	30.7
不知道/不清楚	16	15.8

## 2、得知網域名稱註冊的途徑

由表 11.12 可知，94 年完成網域名稱註冊的 54 位 IDN.tw 受訪者中，其得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(74.1%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(48.1%)。

表 11.12 IDN.tw 受訪者得知網域名稱註冊的途徑

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>71</b>	<b>131.5</b>
網路訊息	40	74.1
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	26	48.1
親友告知	4	7.4
報章雜誌	1	1.9

\*此題為複選題，受訪人數為 54 人

### 3、註冊網域名稱的方式

由表 11.13 可知，94 年完成網域名稱註冊的 54 位 IDN.tw 受訪者中，將近九成三(92.6%)為「自行註冊」網域名稱，而「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊」的比例則為 7.4%。

表 11.13 IDN.tw 受訪者註冊網域名稱的方式

	次數	百分比
總和	<b>54</b>	<b>100.0</b>
自行註冊	50	92.6
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊	4	7.4

#### 4、對於網域名稱註冊流程的滿意度

由表 11.14 可知，94 年自行完成網域名稱註冊的 50 位 IDN.tw 受訪者中，達七成 (70.0%)對於註冊流程的滿意度表示「非常滿意」(6.0%)或「滿意」(64.0%)，僅 8.0%表示「不滿意」(6.0%)或「非常不滿意」(2.0%)，而 22.0%表示「無意見」。

**表 11.14 IDN.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	3	6.0
滿意	32	64.0
無意見	11	22.0
不滿意	3	6.0
非常不滿意	1	2.0

## 5、對於網域名稱註冊流程不滿意的原因

由表 11.15 可知，對網域名稱註冊流程不滿意的 4 位 IDN.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「註冊機構無法提供完整的服務」、「註冊流程複雜」及「註冊所需基本資料較多」(皆為 50.0%)。

**表 11.15 IDN.tw 受訪者對於網域名稱註冊流程不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>9</b>	<b>225.0</b>
註冊機構無法提供完整的服務	2	50.0
註冊流程複雜	2	50.0
註冊所需基本資料較多	2	50.0
網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高	1	25.0
不知如何選擇合適的受理註冊機構	1	25.0
其他	1	25.0

\*此題為複選題，受訪人數為 4 人

## 6、網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)

由表 11.15 及表 11.16 可知，覺得「網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高」的 1 位 IDN.tw 受訪者中，其所認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)平均為 600 元，中位數為 600 元。

**表 11.16 IDN.tw 受訪者認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)**

個數	平均數	中位數
1	600	600



## 7、註冊網域名稱的動機

由表 11.17 可知，94 年完成網域名稱註冊的 54 位 IDN.tw 受訪者中，其註冊網域名稱的動機主要為「建置網站」(61.1%)，其次為「內部及業務需求」(44.4%)。

**表 11.17 IDN.tw 受訪者註冊網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>78</b>	<b>144.4</b>
建置網站	33	61.1
內部及業務需求	24	44.4
保護商標	11	20.4
建置獨立電子郵件	7	13.0
進行網域名稱買賣	3	5.6

\*此題為複選題，受訪人數為 54 人

## 8、網站所擁有的內容/功能

由表 11.18 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以公司、組織註冊網域名稱的 22 位 IDN.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」及「公司/組織商品及服務介紹」(皆為 77.3%)，其次為「公司/組織活動宣傳」(36.4%)，再次為「顧客聯繫管道」(31.8%)。

**表 11.18 公司、組織—IDN.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>67</b>	<b>304.5</b>
公司/組織介紹	17	77.3
公司/組織商品及服務介紹	17	77.3
公司/組織活動宣傳	8	36.4
顧客聯繫管道	7	31.8
討論區/論壇	6	27.3
客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)	5	22.7
電子商務/購物功能	3	13.6
商品/服務使用手冊查詢	2	9.1
影音多媒體檔案下載	2	9.1

\*此題為複選題，受訪人數為 22 人

由表 11.19 可知，94 年完成網域名稱註冊，註冊動機之一為「建置網站」且以個人註冊網域名稱的 15 位 IDN.tw 受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(45.5%)，其次為「討論區/論壇」(36.4%)，再次為「電子商務/購物功能」(27.3%)。

**表 11.19 個人-IDN.tw 受訪者的網站所擁有的內容/功能**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>20</b>	<b>181.8</b>
個人/主題資料提供	5	45.5
討論區/論壇	4	36.4
電子商務/購物功能	3	27.3
網路社群	2	18.2
影音多媒體檔案下載	2	18.2
網站架設中	2	18.2
個人電子報	1	9.1
貼圖區	1	9.1

\*此題為複選題，受訪人數為 11 人

## 9、註冊 IDN.tw 的動機

由表 11.20 可知，94 年完成網域名稱註冊的 54 位 IDN.tw 受訪者中，其註冊 IDN.tw 的動機主要為「網域名稱簡短易記」(48.1%)，其次為「防止公司名稱被登記，保護名稱商標」(33.3%)，再次為「便於不懂英文者使用」(31.5%)。

**表 11.20 IDN.tw 受訪者註冊 IDN.tw 的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>71</b>	<b>131.5</b>
網域名稱簡短易記	26	48.1
防止公司名稱被登記，保護名稱商標	18	33.3
便於不懂英文者使用	17	31.5
在地化	6	11.1
內部及業務需求	4	7.4

\*此題為複選題，受訪人數為 54 人

## 10、投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

由表 11.21 可知，94 年完成網域名稱註冊的 54 位 IDN.tw 受訪者中，其投資在網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費，以「0 元」(35.2%)的比例最高，其次為「5 萬(含)以下」(22.2%)，再次為「5 萬(不含)-10 萬(含)」(16.7%)。

值得注意的是，受訪者投資的經費平均為 17 萬元(172,606 元)，中位數為 3 萬元(27,500 元)

表 11.21 IDN.tw 受訪者投資在網域名稱相關之軟硬體設備的經費

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>54</b>	<b>100.0</b>
0 元	19	35.2
5 萬(含)以下	12	22.2
5 萬(不含)-10 萬(含)	9	16.7
10 萬(不含)-15 萬(含)	1	1.9
15 萬(不含)-20 萬(含)	4	7.4
20 萬(不含)-25 萬(含)	1	1.9
25 萬(不含)-30 萬(含)	2	3.7
30 萬(不含)-35 萬(含)	0	0.0
35 萬(不含)-40 萬(含)	0	0.0
40 萬(不含)-45 萬(含)	0	0.0
45 萬(不含)-50 萬(含)	1	1.9
50 萬(不含)以上	3	5.6
不知道/不清楚/不願透露	2	3.7

\*平均數為 17 萬元(172,606 元)，中位數為 3 萬元(27,500 元)。

## 二、註冊網域名稱之後的相關使用狀況

### 1、負責網域名稱的設定及續用管理之人員

由表 11.22 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 86 位 IDN.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(60.5%)。

**表 11.22 公司、組織—IDN.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>
內部專任系統工程人員	52	60.5
由內部人員兼管	21	24.4
委託外部服務公司/受理註冊機構代管	8	9.3
聘用兼職系統工程人員	5	5.8

由表 11.23 可知，以個人註冊網域名稱的 15 位 IDN.tw 受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員主要為「自行管理」(93.3%)。

**表 11.23 個人—IDN.tw 受訪者其所負責網域名稱的設定及續用管理之人員**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
自行管理	14	93.3
委託網路公司代管	1	6.7

## 2、使用過的加值服務

由表 11.24 可知，本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者，超過三成三(33.7%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之加值服務。受訪者使用的加值服務主要為「電子郵件」(47.1%)，其次為「網頁空間」(35.3%)，再次為「DNS 代管」(29.4%)。

表 11.24 IDN.tw 受訪者使用過的加值服務

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>66</b>	<b>194.1</b>
電子郵件	16	47.1
網頁空間	12	35.3
DNS 代管	10	29.4
搜尋引擎網域名稱登錄	8	23.5
網站代管/虛擬主機	6	17.6
網頁轉址	5	14.7
電子商務	4	11.8
郵件轉址	3	8.8
網頁設計	1	2.9
網域轉出/轉入作業	1	2.9

\*此題為複選題，受訪人數為 34 人

### 三、對網域名稱服務之滿意度

#### 1、對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的滿意度

由表 11.25 可知，曾使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務的受訪者中，將近五成六(55.8%)對於增值服務的滿意度表示「非常滿意」(2.9%)或「滿意」(52.9%)，僅 8.8%表示「不滿意」(2.9%)或「非常不滿意」(5.9%)，而 35.3%表示「無意見」。

**表 11.25 IDN.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之增值服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	1	2.9
滿意	18	52.9
無意見	12	35.3
不滿意	1	2.9
非常不滿意	2	5.9



## 2、對於增值服務不滿意的原因

由表 11.25 及表 11.26 可知，對於增值服務滿意度感到不滿意的 3 位 IDN.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「使用困難/無專人服務」(66.7%)。

**表 11.26 IDN.tw 受訪者對於增值服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>5</b>	<b>166.7</b>
使用困難/無專人服務	2	66.7
價格過高	1	33.3
選擇性少	1	33.3
其他	1	33.3

\*此題為複選題，受訪人數為 3 人

### 3、對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務的滿意度

由表 11.27 可知，本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者，超過八成三(83.2%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，其中將近六成(59.5%)對於客戶服務的滿意度表示「非常滿意」(7.1%)或「滿意」(52.4%)，僅 7.1%表示「不滿意」，而 33.3%表示「無意見」。

**表 11.27 IDN.tw 受訪者對於網域名稱受理機構所提供之客戶服務的滿意度**

	次數	百分比
總和	<b>84</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	6	7.1
滿意	44	52.4
無意見	28	33.3
不滿意	6	7.1
非常不滿意	0	0.0

#### 4、對於客戶服務不滿意的原因

由表 11.27 及表 11.28 可知，對於客戶服務滿意度感到不滿意的 6 位 IDN.tw 受訪者，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(50.0%)，其次為「服務態度差」(33.3%)。

**表 11.28 IDN.tw 受訪者對於客戶服務的不滿意的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>8</b>	<b>133.3</b>
不能即時回答問題	3	50.0
服務態度差	2	33.3
專業程度不足	1	16.7
客服網頁介面複雜	1	16.7
其他	1	16.7

\*此題為複選題，受訪人數為 6 人

## 5、整體而言，對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度

由表 11.29 可知，本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者，將近六成(59.5%)對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度表示「非常滿意」(5.0%)或「滿意」(54.5%)，僅 6.0%表示「不滿意」(4.0%)或「非常不滿意」(2.0%)，而 34.7%表示「無意見」。

**表 11.29 整體而言，全體 IDN.tw 受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之相關服務的滿意度**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>101</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	5	5.0
滿意	55	54.5
無意見	35	34.7
不滿意	4	4.0
非常不滿意	2	2.0

## 四、對網域名稱附加功能之需求

### 1、希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務

由表 11.30 可知，本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者，將近四成八(47.5%)希望受理註冊機構未來能提供服務。受訪者所需要的服務主要為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」(29.2%)，其次為「協助代為設定 DNS」(22.9%)，再次為「簡化繳費流程」(20.8%)。

**表 11.30 IDN.tw 受訪者希望網域名稱受理註冊機構未來能提供的服務**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>72</b>	<b>150.0</b>
與網域名稱註冊相關的教育訓練課程	14	29.2
協助代為設定 DNS	11	22.9
簡化繳費流程	10	20.8
提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務	7	14.6
簡化密碼補發流程	6	12.5
保護商標/管制網路蟑螂/建立網域買賣機制	6	12.5
減價優惠(加值服務、註冊及管理費用)	4	8.3
推廣泛用型英文/中文網域	3	6.3
提供各國網域註冊	2	4.2
主動提供訊息	1	2.1
到期通知	1	2.1
搜尋引擎登錄/推廣網站	1	2.1
網站代管/虛擬主機	1	2.1
加快轉址速度	1	2.1
可查詢特定(相似)網域名稱	1	2.1
註冊資訊及服務透明化	1	2.1
統整受理註冊機構	1	2.1
其他	1	2.1

\*此題為複選題，受訪人數為 48 人

## 2、需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容

由表 11.30 及表 11.31 可知，需要網域名稱受理註冊機構提供相關教育訓練課程的 14 位 IDN.tw 受訪者中，其所需要教育訓練的內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」(85.7%)，其次為「網站架設介紹」(35.7%)，再次為「網域名稱類型與相關介紹」(21.4%)。

**表 11.31 IDN.tw 受訪者需要與網域名稱註冊之相關教育訓練課程的內容**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>27</b>	<b>192.9</b>
DNS 設定/動態 DNS 設定	12	85.7
網站架設介紹	5	35.7
網域名稱類型與相關介紹	3	21.4
免費網頁空間使用介紹	2	14.3
網頁規劃與設計	2	14.3
網域名稱註冊方式	2	14.3
網路資料庫行銷	1	7.1

\*此題為複選題，受訪人數為 14 人

### 3、推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱

由表 11.32 可知，以公司、組織註冊網域名稱的 86 位 IDN.tw 受訪者中，43.0% 在推出新產品或服務時，會為產品或服務註冊新的網域名稱，而 57.0% 表示不會再註冊新的網域名稱。

**表 11.32 IDN.tw 受訪者推出新產品或服務時，是否會為產品或服務註冊新的網域名稱**

	次數	百分比
總和	<b>86</b>	<b>100.0</b>
會	37	43.0
不會	49	57.0

### 4、不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱之原因

由表 11.32 及表 11.33 可知，不會為新產品或服務再註冊新的網域名稱的 49 位 IDN.tw 受訪者，其不會的原因主要為「沒有必要」(65.3%)，其次為「掛在原有網域名稱下即可」(49.0%)。

**表 11.33 IDN.tw 受訪者不會為新產品或服務註冊新的網域名稱之原因**

	次數	百分比
總和	<b>62</b>	<b>126.5</b>
沒有必要	32	65.3
掛在原有網域名稱下即可	24	49.0
視產品性質/行銷策略而定	4	8.2
視經費而定	2	4.1

\*此題為複選題，受訪人數為 49 人

## 五、對於新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

### 1、是否知道泛用型英文網域名稱已開放註冊

由表 11.34 可知，在 101 位 IDN.tw 受訪者中，74.3%知道泛用型英文網域名稱已開放註冊。

**表 11.34 IDN.tw 受訪者是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>101</b>	<b>100.0</b>
是	75	74.3
否	26	25.7

### 2、是否已經註冊泛用型英文網域名稱

由表 11.34 及表 11.35 可知，已經知道泛用型英文網域名稱開放註冊的 75 位 IDN.tw 受訪者中，超過五成七(57.3%)已經註冊泛用型英文網域名稱。

**表 11.35 IDN.tw 受訪者是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>
是	43	57.3
否	32	42.7



### 3、得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑

由表 11.36 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 43 位 IDN.tw 受訪者中，其所得知網域名稱註冊的途徑主要為「網路訊息」(60.5%)，其次為「業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知」(55.8%)。

**表 11.36 IDN.tw 受訪者得知泛用型英文網域名稱註冊相關訊息的途徑**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>52</b>	<b>120.9</b>
網路訊息	26	60.5
業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知	24	55.8
親友告知	1	2.3
其他	1	2.3

\*此題為複選題，受訪人數為 43 人

### 4、註冊泛用型英文網域名稱的動機

由表 11.37 可知，已經註冊泛用型英文網域名稱的 43 位 IDN.tw 受訪者中，其所註冊網域名稱的動機主要為「保護商標」(58.1%)，其次為「網域名稱簡短易記」及「順應國際潮流」(皆為 27.9%)。

**表 11.37 IDN.tw 受訪者註冊泛用型英文網域名稱的動機**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>56</b>	<b>130.2</b>
保護商標	25	58.1
網域名稱簡短易記	12	27.9
順應國際潮流	12	27.9
內部及業務需求	4	9.3
是一種新的嘗試	2	4.7
建置網站	1	2.3

\*此題為複選題，受訪人數為 43 人

## 5、未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱

由表 11.38 可知，不知道泛用型英文網域名稱已開放註冊或已經知道開放註冊但仍未註冊的 58 位 IDN.tw 受訪者中，41.4% 表示未來有意願註冊泛用型英文網域名稱。

**表 11.38 IDN.tw 受訪者未來是否有意願註冊泛用型英文網域名稱**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>
是，有意願	24	41.4
否，沒有意願	34	58.6

## 6、沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因

由表 11.38 及表 11.39 可知，沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的 34 位 IDN.tw 受訪者中，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(64.7%)。

**表 11.39 IDN.tw 受訪者未來沒有意願註冊泛用型英文網域名稱的原因**

	次數	百分比
<b>總和</b>	<b>39</b>	<b>114.7</b>
不需要再註冊新的網域名稱	22	64.7
非公司年度計畫	6	17.6
已習慣使用原來的網域名稱	5	14.7
不了解相關資訊	2	5.9
管理不易	2	5.9
擔心與原來的網域名稱混淆	1	2.9
經費	1	2.9

\*此題為複選題，受訪人數為 34 人

### 第三節、小結

本次調查的 101 位 IDN.tw 的受訪者中，超過五成三(53.5%)於 94 年完成網域名稱註冊；受訪者得知註冊訊息的途徑主要為「網路訊息」(74.1%)。受訪者註冊的動機主要為「建置網站」(61.1%)；以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，其網站內容所擁有的內容/功能主要為「公司/組織介紹」及「公司/組織商品及服務介紹」(77.3%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，其網站所擁有的內容/功能主要為「個人/主題資料提供」(45.5%)。值得注意的是，受訪者註冊 IDN.tw 的動機主要為「網域名稱簡短易記」(48.1%)。

受訪者投資在軟硬體設備的相關經費以「0 元」(35.2%)的比例最高。

將近九成三(92.6%)的受訪者註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 70.0 %，而無意見的比例為 22.0%，但 8.0%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「註冊機構無法提供完整的服務」、「註冊流程複雜」及「註冊所需基本資料較多」(皆為 50.0%)。

#### 網域名稱註冊之後的相關使用狀況

以公司、組織註冊網域名稱的受訪者中，負責網域名稱的設定及續用管理之人員，主要為「內部專任系統工程人員」(60.5%)；以個人註冊網域名稱的受訪者中，則主要為「自行管理」(93.3%)。

本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者，超過三成三(33.7%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務，且使用的增值服務主要為「電子郵件」。

#### 網域名稱服務之滿意度

曾使用過增值服務的受訪者，對增值服務的滿意度達 55.8%，且高達 35.3%表示無意見，8.8%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「使用困難/無專人服務」(66.7%)。

本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者，超過八成三(83.2%)使用過網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務，且對客戶服務的滿意度達 59.5%，高達 33.3%表示無意見，而 7.1%的受訪者表示不滿意，其不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」(50.0%)。

本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者，對整體服務滿意度達 59.5%，不滿意僅 6.0%，而 34.7%表示無意見。

### 網域名稱附加功能之需求

本次調查的 101 位 IDN.tw 受訪者，將近四成八(47.5%)希望受理註冊機構未來能提供服務。而受訪者所需服務內容主要為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」(29.2%)。而受訪者所需的教育訓練課程內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」(87.5%)。

### 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

全體 IDN.tw 受訪者中，75 位(74.3%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中高達 43 位(57.3%)已經註冊泛用型英文網域名稱；且其得知註冊的途徑主要為「網路訊息」(60.5%)；而註冊的動機主要為「保護商標」(58.1%)。值得注意的是，尚未註冊的 58 位受訪者中，高達 24 位(41.4%)表示未來有意願註冊，但沒有意願註冊的受訪者，其沒有意願的原因主要為「不需要再註冊新的網域名稱」(64.7%)。

## 第十二章 結論與建議

在此我們針對本次調查中：「註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費」、「註冊網域名稱之後的相關使用狀況」、「對網域名稱服務之滿意度」、「對網域名稱附加功能之需求」及「對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度」等五大部分，列出重要調查結果與建議事項，提供受理註冊機構參考。

### 註冊流程

94年完成網域名稱註冊的受訪者中，達七成八(78.0%)註冊網域名稱的方式為「自行註冊」，且對註冊流程的滿意度高達 74.7%，顯示受訪者對於相當肯定受理註冊機構辦理的註冊流程。

但受訪者對註冊流程感到不滿意的原因主要為「註冊流程複雜」，顯示受理註冊機構應設法簡化註冊流程。

### 加值服務

本次調查中，超過四成四(44.8%)的全體受訪者使用過受理註冊機構提供之加值服務，且其使用的加值服務主要為「電子郵件」。

然而，若以網域名稱註冊單位來區分受訪者使用的加值服務：以公司、組織註冊網域名稱的受訪者，其使用的加值服務主要為電子郵件，其次為網頁空間，再次為 DNS 代管；以個人註冊網域名稱的受訪者，其使用的加值服務主要為網頁空間，其次為網頁轉址，再次亦為 DNS 代管，而電子郵件則居第四位。顯示受訪者因註冊單位屬性不同，所使用的加值服務也不同。

值得注意的是，加大電子郵件容量及加強安強機制(如設立防火牆、代為過濾垃圾郵件等)為使用加值服務的受訪者反應首要解決之道。而「個人」的受訪者期待受理註冊機構「協助代為設定 DNS」或開立有關「設定 DNS/動態 DNS」的教育訓練課程，皆為其最需要受理註冊機構提供的服務。

使用過加值服務的 479 位受訪者，對加值服務的滿意度達 66.2%，可顯示受訪者對於加值服務持正面評價。

但受訪者對加值服務感到不滿意的原因主要為「使用困難/流程複雜/無專人服務」，其次為「選擇性少」，再次為「價格過高」。建議解決之道如右所列：1.簡化加值服務管理及使用程序 2.增設專業人員解決加值服務技術問題 3.提供多樣化的加值服務 4.適度降低加值服務價格。

## 客戶服務

本次調查中，超過八成一(81.7%)的全體受訪者使用過受理註冊機構提供之客戶服務，且對客戶服務的滿意度達 64.1%，顯示受訪者對客戶服務的肯定。

但受訪者感到客戶服務不滿意的原因主要為「不能即時回答問題」，其次為「服務態度差」，再次為「專業程度不足」。建議解決之道如右所列：1.加快回應速度以即時解決問題 2.提高客服人員的溝通能力、專業能力與改善服務態度 3.即時更新客戶服務 F&Q 網站內容，掌握現階段網域名稱註冊者的使用狀況 4.主動告知受訪者最新訊息、優惠活動，保持與網域名稱註冊者的聯繫 5.廣設客戶服務聯繫管道，如成立客戶服務 24 小時電話專線、客戶服務專屬網站、電子信箱等方式，提高網域名稱註冊者使用客戶服務的便利性。

## 整體服務滿意度

全體受訪者對於網域名稱受理註冊機構所提供之整體服務(含註冊流程、增值服務及客戶服務等)的滿意度達 66.4%，顯示受訪者對於整體服務持正面評價。

## 未來尚需受理註冊機構提供之服務

39.7%的受訪者希望希望受理註冊機構未來能提供服務，且其所需要的服務主要為「簡化繳費流程」，其次為「與網域名稱註冊相關的教育訓練課程」，再次為「提供從網域名稱註冊到網站架設的完整服務」。

值得注意的是，受訪者需要的教育訓練內容主要為「DNS 設定/動態 DNS 設定」，其次為「網站架設介紹」，再次為「免費網頁空間使用介紹」。

## 推廣泛用型英文網域名稱註冊

除 ascii.tw 網域類型的 107 位外，在 963 位受訪者中，其中 522 位(54.1%)知道泛用型英文網域名稱已開放註冊，其中 161 位(30.9%)已經註冊泛用型英文網域名稱，顯示受理註冊機構應大幅推廣泛用型英文網域名稱註冊訊息。然而，已註冊泛用型英文網域名稱的受訪者中，其得知註冊訊息之途徑主要為「網路訊息」，顯示受理註冊機構可透過網路(如網站訊息刊登、電子郵件)的方式來推廣泛用型英文網域名稱。

另外，已註冊泛用型英文網域名稱的受訪者中，其註冊動機主要為「網域名稱簡短易記」，顯示泛用型網域網域名稱簡短之特性成為受訪者註冊的誘因，其次註冊的動機為「保護商標」。



## 附 錄 調查問卷

### 一、中文版問卷

#### .tw 網域名稱使用者調查問卷 A-1

(適用類別：屬性型英文 com.tw/ org.tw/idv.tw/game.tw/club.tw/club.tw)

您好！我是政治大學民調中心的訪員，我們接受台灣網路資訊中心(TWNIC)的委託，在進行九十四年度網域名稱註冊與使用狀況滿意度調查，想耽誤您三分鐘請教您幾個問題，謝謝。

以下針對貴公司/組織註冊「com.tw/org.tw/idv.tw/game.tw/club.tw/club.tw」的使用狀況滿意度進行調查

#### 第一部分 註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費

1、請問貴公司/組織是否於 94 年完成網域名稱註冊？

- (1)是 (2)否 (77)不知道/不清楚 (訪員請跳問第 7 題)

2、請問貴公司/組織如何得知網域名稱註冊相關訊息？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網路訊息 (2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知 (3)親友告知  
(88)其他\_\_\_\_\_

3、請問貴公司/組織是自行註冊還是由業者代為註冊？

- (1)自行註冊  
(2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊 (訪員請跳問第 5 題)

4、請問貴公司/組織對於網域名稱註冊的流程滿不滿意？(訪員請追問程度)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 5 題)  
(4)不滿意 (5)非常不滿意

4-1、請問貴公司/組織不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高  
(2)政策規定繁瑣  
(3)不知如何選擇合適的受理註冊機構  
(4)註冊機構無法提供完整的服務  
(5)註冊流程複雜  
(6)註冊所需基本資料較多  
(7)註冊資格限制較為嚴格  
(88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 5 題)

4-2、請問貴公司/組織認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)應為多少元？\_\_\_\_\_元



5、請問貴公司/組織註冊網域名稱的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)

(1)建置網站

(2)建置獨立電子郵件

(3)保護商標

(4)進行網域名稱買賣

(5)內部及業務需求

(88)其他\_\_\_\_\_

(訪員請跳問第 6 題)

5-1、請問貴公司/組織的網站所擁有的內容/功能有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)公司/組織介紹

(2)公司/組織商品及服務介紹

(3)公司/組織活動宣傳

(4)商品/服務使用手冊查詢

(5)客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)

(6)電子商務/購物功能

(7)討論區/論壇

(8)網路社群

(9)影音多媒體檔案下載

(10)顧客聯繫管道

(88)其他\_\_\_\_\_

6、請問貴公司/組織在 94 年註冊網域名稱後，投資在與網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費約有多少？\_\_\_\_\_元

## 第二部份 註冊網域名稱之後的相關使用狀況

7、請問貴公司/組織是由哪些人員來負責網域名稱的設定及續用管理？

(1)內部專任系統工程人員

(2)聘用兼職系統工程人員

(3)由內部人員兼管

(4)委託外部服務公司/受理註冊機構代管

(88)其他\_\_\_\_\_

8、請問貴公司/組織在註冊網域名稱後，使用過哪些加值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)？(可複選，訪員請追問一次)

(99)未曾使用 (訪員請跳問第 10 題)

(1)網頁空間

(2)網頁轉址

(3)網站代管/虛擬主機

(4)電子郵件

(5)郵件轉址

(6)郵件主機代管

(7)DNS 代管

(8)電子商務

(9)網路開店

(10)搜尋引擎網域名稱登錄

(11)網頁設計

(12)動態 DNS 安裝/設定

(88)其他\_\_\_\_\_

## 第三部份 對網域名稱服務之滿意度

9、請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構所提供之加值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 10 題)

(4)不滿意

(5)非常不滿意

9-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)價格過高

(2)選擇性少

(88)其他\_\_\_\_\_

10、請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務(如資料查詢、疑難問題諮詢等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

(99)未曾使用 (1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 11 題)

(4)不滿意 (5)非常不滿意

10-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)服務態度差 (2)專業程度不足 (3)等待時間過長 (4)不能即時回答問題

(88)其他\_\_\_\_\_

11、整體而言，請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構之相關服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (4)不滿意 (5)非常不滿意

#### 第四部份 對網域名稱附加功能之需求

12、除了現階段提供的服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)以外，請問貴公司/組織希望網域名稱受理註冊機構未來能提供什麼樣的服務？(可複選，訪員請追問一次)

(1)與網域名稱註冊相關的教育訓練課程

(2)協助代為設定 DNS

(3)簡化繳費流程

(4)簡化密碼補發流程

(5)提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務

(6)目前服務已足夠，不需要其他服務的提供

(88)其他\_\_\_\_\_

(訪員請跳問 13 題)

12-1、請問貴公司/組織需要的網域名稱註冊之相關教育訓練課程內容為何？

(可複選，訪員請追問一次)

(1)免費網頁空間使用介紹

(2)DNS 設定/動態 DNS 設定

(3)線上交易類別與網路商店經營方式

(4)網站架設介紹

(5)網頁規劃與設計

(6)網路資料庫行銷

(7)網域名稱類型與相關介紹

(8)網域名稱註冊方式

(88)其他\_\_\_\_\_

13、請問貴公司/組織推出新產品或服務時，是否會為這些產品或服務註冊一個新的網域名稱？

(1)會 (訪員請跳問第 14 題) (2)不會

13-1、請問不會的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)掛在原有網域名稱下即可 (2)沒有必要 (88) 其他\_\_\_\_\_

#### 第五部份 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

提示：(以往的網域名稱通常為 abc.com.tw、abc.org.tw 等，泛用型英文網域名稱就是將中間的.com、.org 等去除，直接以 abc.tw 作為網域名稱)

14、請問貴公司/組織是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊？

(1)是 (2)否 (訪員請跳問第 17 題)

14-1、請問貴公司/組織是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」？

- (1)是 (2)否 (訪員請跳問第 17 題)

15、請問貴公司/組織如何得知「泛用型英文網域名稱」註冊相關訊息？

(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網路訊息 (2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知 (3)親友告知  
(88)其他\_\_\_\_\_

16、請問貴公司/組織註冊「泛用型英文網域名稱」的動機為何？

(可複選，訪員請追問一次，訪員問完請跳第 18 題)

- (1)網域名稱簡短易記  
(2)是一種新的嘗試  
(3)順應國際潮流  
(88)其他\_\_\_\_\_

17、請問貴公司/組織未來是否有意願註冊「泛用型英文網域名稱」？

- (1)是，有意願 (訪員請跳問第 18 題) (2)否，沒有意願

17-1、那請問貴公司/組織沒有有意願註冊的原因為何？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)已習慣使用原來的網域名稱  
(2)不需要再註冊新的網域名稱  
(3)擔心與原來的網域名稱混淆  
(4)其他\_\_\_\_\_

## 第六部份 基本資料

18、請問貴公司/組織目前總員工人數(含分公司及工廠)為多少人？

- (1)10 人以下 (2)11-20 人 (3)21-50 人 (4)51-100 人 (5)101 人以上

19、請問貴公司/組織的資本額為？

- (1)1000 萬(未含)以下 (2)1001-3000 萬(未含) (3)3000-5000 萬(未含)  
(4)5000 萬-1 億(未含) (5)1 億-10 億(未含) (6)10 億(含)以上  
(99)未回答

20、請問貴公司/組織經營的類別為？

- (1)商業/貿易 (2)傳統製造業 (3)金融/保險  
(4)廣告/行銷/公關 (5)文化/教育/出版 (6)平面/電子媒體  
(7)網路相關產業 (8)IT 產業 (9)通訊產業  
(10)餐飲/旅遊/娛樂服務業 (11)百貨/零售/通路業 (12)農/漁/畜牧業  
(13)民間組織/社會公司、組織 (88)其他\_\_\_\_\_

**.tw 網域名稱使用者調查問卷 A-2**  
(適用類別：屬性型英文 idv.tw/game.tw/club.tw/club.tw)

您好！我是政治大學民調中心的訪員，我們接受台灣網路資訊中心(TWNIC)的委託，在進行九十四年度網域名稱註冊與使用狀況滿意度調查，想耽誤您三分鐘請教您幾個問題，謝謝。

以下針對您註冊「idv.tw/game.tw/club.tw/club.tw」的使用狀況滿意度進行調查

**第一部分 註冊網域名稱的動機、途徑與所屬網站內容及投資經費**

1、請問您是否於 94 年才完成網域名稱註冊？

(1)是 (2)否 (77)不知道/不清楚 (訪員請跳問第 7 題)

2、請問您如何得知網域名稱註冊相關訊息？(可複選，訪員請追問一次)

(1)網路訊息 (2)業者(如網頁设计公司/受理註冊機構等)告知 (3)親友告知  
(88)其他\_\_\_\_\_

3、請問您是自行註冊還是由業者代為註冊？

(1)自行註冊  
(2)業者(如網頁设计公司/受理註冊機構等)代為註冊 (訪員請跳問第 5 題)

4、請問您對於網域名稱註冊的流程滿不滿意？(訪員請追問程度)

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 5 題)  
(4)不滿意 (5)非常不滿意

4-1、請問您不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問 一次)

(1)網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高  
(2)政策規定繁瑣  
(3)不知如何選擇合適的受理註冊機構  
(4)註冊機構無法提供完整的服務  
(5)註冊流程複雜  
(6)註冊所需基本資料較多  
(7)註冊資格限制較為嚴格  
(88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 5 題)

4-2、請問您認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)應為多少元？\_\_\_\_\_元

5、請問您註冊網域名稱的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)

(1)建置網站  
(2)建置獨立電子郵件 (3)保護商標 (4)進行網域名稱買賣  
(5)內部及業務需求 (88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 6 題)

5-1、請問您的網站所擁有的內容/功能有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)電子商務/購物功能                      (2)討論區/論壇                      (3)網路社群  
(4)個人/主題資料提供                      (5)個人電子報                      (6)貼圖區  
(7)影音多媒體檔案下載                      (88)其他\_\_\_\_\_

6、請問您在 94 年註冊網域名稱後，投資在與網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-MAIL、伺服器等)的經費約有多少？\_\_\_\_\_元

### 第二部份 註冊網域名稱之後的相關使用狀況

7、請問是由誰來負責網域名稱的設定及續用管理？

- (1)自行管理  
(2)親友幫忙管理  
(3)委託網路公司代管  
(88)其他\_\_\_\_\_

8、請問您在註冊網域名稱後，使用過哪些加值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)？(可複選，訪員請追問一次)

**(99)未曾使用 (訪員請跳問第 10 題)**

- (1)網頁空間                      (2)網頁轉址                      (3)網站代管/虛擬主機  
(4)電子郵件                      (5)郵件轉址                      (6)郵件主機代管  
(7)DNS 代管                      (8)電子商務                      (9)網路開店  
(10)搜尋引擎網域名稱登錄                      (11)網頁設計                      (12)動態 DNS 安裝/設定  
(88)其他\_\_\_\_\_

### 第三部份 對網域名稱服務之滿意度

9、請問您對於網域名稱受理註冊機構所提供之加值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

**(1)非常滿意                      (2)滿意                      (3)無意見                      (訪員請跳問第 10 題)**  
(4)不滿意                      (5)非常不滿意

9-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)價格過高                      (2)選擇性少                      (88)其他\_\_\_\_\_

10、請問您對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務(如資料查詢、疑難問題諮詢等)，滿不滿意？(訪員請追問滿意程度)

**(99)未曾使用                      (1)非常滿意                      (2)滿意                      (3)無意見                      (訪員請跳問第 11 題)**  
(4)不滿意                      (5)非常不滿意

10-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)服務態度差                      (2)專業程度不足                      (3)等待時間過長                      (4)不能即時回答問題  
(88)其他\_\_\_\_\_

11、整體而言，請問您對於網域名稱受理註冊機構之相關服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

- (1)非常滿意      (2)滿意      (3)無意見      (4)不滿意      (5)非常不滿意

#### 第四部份 對網域名稱附加功能之需求

12、除了現階段提供的服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)以外，請問您希望網域名稱受理註冊機構未來能提供什麼樣的服務？ (可複選，訪員請追問一次)

(1)與網域名稱註冊相關的教育訓練課程

(2)協助代為設定 DNS

(3)簡化繳費流程

(4)簡化密碼補發流程

(5)提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務

(6)目前服務已足夠，不需要其他服務的提供

(88)其他\_\_\_\_\_

(訪員請跳問 13 題)

12-1、請問您需要的網域名稱註冊之相關教育訓練課程內容為何？

(可複選，訪員請追問一次)

(1)免費網頁空間使用介紹

(2)DNS 設定/動態 DNS 設定

(3)線上交易類別與網路商店經營方式

(4)網站架設介紹

(5)網頁規劃與設計

(6)網路資料庫行銷

(7)網域名稱類型與相關介紹

(8)網域名稱註冊方式

(88)其他\_\_\_\_\_

#### 第五部份 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

提示：(以往的網域名稱通常為 abc.com.tw、abc.org.tw 等，泛用型英文網域名稱就是將中間的.com、.org 等去除，直接以 abc.tw 作為網域名稱)

13、請問您是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊？

(1)是

(2)否 (訪員請跳問第 16 題)

13-1、請問您是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」？

(1)是

(2)否 (訪員請跳問第 16 題)

14、請問您如何得知「泛用型英文網域名稱」註冊相關訊息？(可複選，訪員請追問一次)

(1)網路訊息

(2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知

(3)親友告知

(88)其他\_\_\_\_\_

15、請問您註冊「泛用型英文網域名稱」的動機為何？

(可複選，訪員請追問一次，訪員問完請跳第 17 題)

(1)網域名稱簡短易記

(2)是一種新的嘗試

(3)順應國際潮流

(88)其他\_\_\_\_\_

16、請問您未來是否有意願註冊「泛用型英文網域名稱」？

(1)是，有意願 (訪員請跳問第 17 題)

(2)否，沒有意願

16-1、那請問您沒有有意願註冊的原因為何？(可複選，訪員請追問一次)

(1)已習慣使用原來的網域名稱

(2)不需要再註冊新的網域名稱

(3)擔心與原來的網域名稱混淆

(88)其他\_\_\_\_\_

#### 第六部份 基本資料

17、請問您的年齡為幾歲？ \_\_\_\_\_歲

18、請問您的最高教育程度？

(1)國中及以下

(2)高中職

(3)大專大學

(4)研究所及以上

19、請問您目前的職業？

(1)學生

(2)事務職（一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等）

(3)銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）

(4)專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）

(5)經營管理職（員工 10 人以上之公司行號、公私立機構課長以上）

(6)勞務職（技工、黑手、作業員、搬運工等）

(7)自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）

(8)家庭主婦

(9)無職/退休

(88)其他\_\_\_\_\_

20、請問您個人每月平均收入約為多少？

(1)0 元

(2)10,000 元以下

(3)10,001-20,000 元

(4)20,001-30,000 元

(5)30,001-40,000 元

(6)40,001-50,000 元

(7)50,001-60,000 元

(8)60,001-70,000 元

(9)70001 元以上

21、請問您的性別？(訪員請自行判斷)

(1)男性

(2)女性

## .tw 網域名稱使用者調查問卷 B-1

(適用類別：泛用型英文 公司、組織)

您好！我是政治大學民調中心的訪員，我們接受台灣網路資訊中心(TWNIC)的委託，在進行九十四年度網域名稱註冊與使用狀況滿意度調查，想耽誤您三分鐘請教您幾個問題，謝謝。

以下針對貴公司/組織註冊「泛用型英文網域名稱」的使用狀況滿意度進行調查

### 第一部分 註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費

- 1、請問貴公司/組織如何得知網域名稱註冊相關訊息？(可複選，訪員請追問一次)
  - (1)網路訊息
  - (2)業者(如網頁设计公司/受理註冊機構等)告知
  - (3)親友告知
  - (88)其他\_\_\_\_\_
  
- 2、請問貴公司/組織是自行註冊還是由業者代為註冊？
  - (1)自行註冊
  - (2)業者(如網頁设计公司/受理註冊機構等)代為註冊 (訪員請跳問第 4 題)
  
- 3、請問貴公司/組織對於網域名稱註冊的流程滿不滿意？(訪員請追問程度)
  - (1)非常滿意
  - (2)滿意
  - (3)無意見
  - (4)不滿意
  - (5)非常不滿意
  - 3-1、請問貴公司/組織不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)
    - (1)網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高
    - (2)政策規定繁瑣
    - (3)不知如何選擇合適的受理註冊機構
    - (4)註冊機構無法提供完整的服務
    - (5)註冊流程複雜
    - (6)註冊所需基本資料較多
    - (7)註冊資格限制較為嚴格
    - (88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 4 題)
  - 3-2、請問貴公司/組織認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)應為多少元？\_\_\_\_\_元
  
- 4、請問貴公司/組織註冊網域名稱的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)
  - (1)建置網站
  - (2)建置獨立電子郵件
  - (3)保護商標
  - (4)進行網域名稱買賣
  - (5)內部及業務需求
  - (88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 5 題)
  - 4-1、請問貴公司/組織的網站所擁有的內容/功能有哪些？(可複選，訪員請追問一次)
    - (1)公司/組織介紹
    - (2)公司/組織商品及服務介紹
    - (3)公司/組織活動宣傳
    - (4)商品/服務使用手冊查詢
    - (5)客戶服務/疑難問題查詢(FAQ)
    - (6)電子商務/購物功能
    - (7)討論區/論壇
    - (8)網路社群
    - (9)影音多媒體檔案下載
    - (10)顧客聯繫管道
    - (88)其他\_\_\_\_\_



- 5、請問貴公司/組織註冊「泛用型英文網域名稱」的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)
- (1)網域名稱簡短易記                      (2)是一種新的嘗試                      (3)順應國際潮流
- (88)其他\_\_\_\_\_

- 6、請問貴公司/組織在 94 年註冊網域名稱後，投資在與網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費約有多少？\_\_\_\_\_元

## 第二部份 註冊網域名稱之後的相關使用狀況

- 7、請問貴公司/組織是由哪些人員來負責網域名稱的設定及續用管理？

- (1)內部專任系統工程人員  
 (2)聘用兼職系統工程人員  
 (3)由內部人員兼管  
 (4)委託外部服務公司/受理註冊機構代管  
 (88)其他\_\_\_\_\_

- 8、請問貴公司/組織在註冊網域名稱後，使用過哪些增值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)？(可複選，訪員請追問一次)

**[99)未曾使用 (訪員請跳問第 10 題)]**

- (1)網頁空間                      (2)網頁轉址                      (3)網站代管/虛擬主機  
 (4)電子郵件                      (5)郵件轉址                      (6)郵件主機代管  
 (7)DNS 代管                      (8)電子商務                      (9)網路開店  
 (10)搜尋引擎網域名稱登錄      (11)網頁設計                      (12)動態 DNS 安裝/設定  
 (88)其他\_\_\_\_\_

## 第三部份 對網域名稱服務之滿意度

- 9、請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

**[1)非常滿意      (2)滿意      (3)無意見      (訪員請跳問第 10 題)]**  
 (4)不滿意                      (5)非常不滿意

- 9-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)價格過高      (2)選擇性少      (88)其他\_\_\_\_\_

- 10、請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務(如資料查詢、疑難問題諮詢等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

**[99)未曾使用      (1)非常滿意      (2)滿意      (3)無意見      (訪員請跳問第 11 題)]**  
 (4)不滿意                      (5)非常不滿意

- 10-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)服務態度差      (2)專業程度不足      (3)等待時間過長      (4)不能即時回答問題  
 (88)其他\_\_\_\_\_

- 11、整體而言，請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構之相關服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

- (1)非常滿意      (2)滿意      (3)無意見      (4)不滿意      (5)非常不滿意

#### 第四部份 對網域名稱附加功能之需求

12、除了現階段提供的服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)以外，請問貴公司/組織希望網域名稱受理註冊機構未來能提供什麼樣的服務？ (可複選，訪員請追問一次)

(1)與網域名稱註冊相關的教育訓練課程

(2)協助代為設定 DNS

(3)簡化繳費流程

(4)簡化密碼補發流程

(5)提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務

(6)目前服務已足夠，不需要其他服務的提供

(88)其他\_\_\_\_\_

(訪員請跳問 13 題)

12-1、請問貴公司/組織需要的網域名稱註冊之相關教育訓練課程內容為何？

(可複選，訪員請追問一次)

(1)免費網頁空間使用介紹

(2)DNS 設定/動態 DNS 設定

(3)線上交易類別與網路商店經營方式

(4)網站架設介紹

(5)網頁規劃與設計

(6)網路資料庫行銷

(7)網域名稱類型與相關介紹

(8)網域名稱註冊方式

(88)其他\_\_\_\_\_

13、請問貴公司/組織推出新產品或服務時，是否會為這些產品或服務註冊一個新的網域名稱？

(1)會 (訪員請跳問第 14 題)      (2)不會

13-1、 請問不會的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)掛在原有網域名稱下即可      (2)沒有必要      (88) 其他\_\_\_\_\_

#### 第五部份 基本資料

14、請問貴公司/組織目前總員工人數(含分公司及工廠)為多少人？

(1)10 人以下      (2)11-20 人      (3)21-50 人      (4)51-100 人      (5)101 人以上

15、請問貴公司/組織的資本額為？

(1)1000 萬(未含)以下      (2)1001-3000 萬(未含)      (3)3000-5000 萬(未含)

(4)5000 萬-1 億(未含)      (5)1 億-10 億(未含)      (6)10 億(含)以上

(99)未回答

16、請問貴公司/組織經營的類別為？

(1)商業/貿易

(2)傳統製造業

(3)金融/保險

(4)廣告/行銷/公關

(5)文化/教育/出版

(6)平面/電子媒體

(7)網路相關產業

(8)IT 產業

(9)通訊產業

(10)餐飲/旅遊/娛樂服務業

(11)百貨/零售/通路業

(12)農/漁/畜牧業

(13)民間組織/社會公司、組織      (88)其他\_\_\_\_\_

## .tw 網域名稱使用者調查問卷 B-2

(適用類別：泛用型英文 個人)

您好！我是政治大學民調中心的訪員，我們接受台灣網路資訊中心(TWNIC)的委託，在進行九十四年度網域名稱註冊與使用狀況滿意度調查，想耽誤您三分鐘請教您幾個問題，謝謝。

以下針對您註冊「泛用型英文網域名稱」的使用狀況滿意度進行調查

### 第一部分 註冊網域名稱的動機、途徑與所屬網站內容及投資經費

1、請問您如何得知網域名稱註冊相關訊息？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網路訊息           (2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知           (3)親友告知  
(88)其他\_\_\_\_\_

2、請問您是自行註冊還是由業者代為註冊？

(1)自行註冊

(2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊 (訪員請跳問第 4 題)

3、請問您對於網域名稱註冊的流程滿不滿意？(訪員請追問程度)

(1)非常滿意           (2)滿意           (3)無意見           (訪員請跳問第 4 題)

(4)不滿意           (5)非常不滿意

3-1、請問貴公司/組織不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高

(2)政策規定繁瑣

(3)不知如何選擇合適的受理註冊機構

(4)註冊機構無法提供完整的服務

(5)註冊流程複雜

(6)註冊所需基本資料較多

(7)註冊資格限制較為嚴格

(88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 4 題)

3-2、請問貴公司/組織認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)應為多少元？\_\_\_\_\_元

4、請問您註冊網域名稱的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)

(1)建置網站

(2)建置獨立電子郵件

(3)保護商標

(4)進行網域名稱買賣

(5)內部及業務需求

(88)其他\_\_\_\_\_

(訪員請跳問第 5 題)

4-1、請問您的網站所擁有的內容/功能有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)電子商務/購物功能

(2)討論區/論壇

(3)網路社群

(4)個人/主題資料提供

(5)個人電子報

(6)貼圖區

(7)影音多媒體檔案下載

(88)其他\_\_\_\_\_

5、請問您註冊泛用型英文網域名稱的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網域名稱簡短易記
- (2)是一種新的嘗試
- (3)順應國際潮流
- (88)其他\_\_\_\_\_

6、請問您在 94 年註冊網域名稱後，投資在與網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-MAIL、伺服器等的)經費約有多少？\_\_\_\_\_元

### 第二部份 註冊網域名稱之後的相關使用狀況

7、請問是由誰來負責網域名稱的設定及續用管理？

- (1)自行管理
- (2)親友幫忙管理
- (3)委託網路公司代管
- (88)其他\_\_\_\_\_

8、請問您在註冊網域名稱後，使用過哪些增值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)？(可複選，訪員請追問一次)

**(99)未曾使用 (訪員請跳問第 10 題)**

- |                |          |                  |
|----------------|----------|------------------|
| (1)網頁空間        | (2)網頁轉址  | (3)網站代管/虛擬主機     |
| (4)電子郵件        | (5)郵件轉址  | (6)郵件主機代管        |
| (7)DNS 代管      | (8)電子商務  | (9)網路開店          |
| (10)搜尋引擎網域名稱登錄 | (11)網頁設計 | (12)動態 DNS 安裝/設定 |
| (88)其他_____    |          |                  |

### 第三部份 對網域名稱服務之滿意度

9、請問您對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

**(1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 10 題)**

- (4)不滿意
- (5)非常不滿意

9-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)價格過高
- (2)選擇性少
- (88)其他\_\_\_\_\_

10、請問您對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務(如資料查詢、疑難問題諮詢等)，滿不滿意？(訪員請追問滿意程度)

**(99)未曾使用 (1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 11 題)**

- (4)不滿意
- (5)非常不滿意

10-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)服務態度差
- (2)專業程度不足
- (3)等待時間過長
- (4)不能即時回答問題
- (88)其他\_\_\_\_\_

11、整體而言，請問您對於網域名稱受理註冊機構之相關服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (4)不滿意 (5)非常不滿意

#### 第四部份 對網域名稱附加功能之需求

12、除了現階段提供的服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)以外，請問您希望網域名稱受理註冊機構未來能提供什麼樣的服務？ (可複選，訪員請追問一次)

(1)與網域名稱註冊相關的教育訓練課程

(2)協助代為設定 DNS

(3)簡化繳費流程

(4)簡化密碼補發流程

(5)提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務

(6)目前服務已足夠，不需要其他服務的提供

(88)其他\_\_\_\_\_

(訪員請跳問 13 題)

12-1、請問您需要的網域名稱註冊之相關教育訓練課程內容為何？

(可複選，訪員請追問一次)

(1)免費網頁空間使用介紹

(2)DNS 設定/動態 DNS 設定

(3)線上交易類別與網路商店經營方式

(4)網站架設介紹

(5)網頁規劃與設計

(6)網路資料庫行銷

(7)網域名稱類型與相關介紹

(8)網域名稱註冊方式

(88)其他\_\_\_\_\_

#### 第五部份 基本資料

13、請問您的年齡為幾歲？ \_\_\_\_\_ 歲

14、請問您的最高教育程度？

(1)國中及以下

(2)高中職

(3)大專大學

(4)研究所及以上

15、請問您目前的職業？

(1)學生

(2)事務職(一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等)

(3)銷售服務職(店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等)

(4)專門技術職(律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等)

(5)經營管理職(員工 10 人以上之公司行號、公私立機構課長以上)

(6)勞務職(技工、黑手、作業員、搬運工等)

(7)自營者(醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等)

(8)家庭主婦

(9)無職/退休

(88)其他\_\_\_\_\_

16、請問您個人每月平均收入約為多少？

- |                    |                    |                    |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| (1)0 元             | (2)10,000 元以下      | (3)10,001-20,000 元 |
| (4)20,001-30,000 元 | (5)30,001-40,000 元 | (6)40,001-50,000 元 |
| (7)50,001-60,000 元 | (8)60,001-70,000 元 | (9)70001 元以上       |

17、請問您的性別？(訪員請自行判斷)

- (1)男性          (2)女性

## .tw 網域名稱使用者調查問卷 C-1

(適用類別：IDN.tw 公司、組織)

您好！我是政治大學民調中心的訪員，我們接受台灣網路資訊中心(TWNIC)的委託，在進行九十四年度網域名稱註冊與使用狀況滿意度調查，想耽誤您三分鐘請教您幾個問題，謝謝。

以下針對貴公司/組織註冊「IDN.tw」的使用狀況滿意度進行調查

### 第一部分 註冊網域名稱的動機、途徑及投資經費

1、請問貴公司/組織是否於 94 年完成網域名稱註冊？

- (1)是 (2)否 (77)不知道/不清楚 (訪員請跳問第 8 題)

2、請問貴公司/組織如何得知網域名稱註冊相關訊息？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網路訊息 (2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知 (3)親友告知  
(88)其他\_\_\_\_\_

3、請問貴公司/組織是自行註冊還是由業者代為註冊？

- (1)自行註冊  
(2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊 (訪員請跳問第 5 題)

4、請問貴公司/組織對於網域名稱註冊的流程滿不滿意？(訪員請追問程度)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 5 題)  
(4)不滿意 (5)非常不滿意

4-1、請問貴公司/組織不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高  
(2)政策規定繁瑣  
(3)不知如何選擇合適的受理註冊機構  
(4)註冊機構無法提供完整的服務  
(5)註冊流程複雜  
(6)註冊所需基本資料較多  
(7)註冊資格限制較為嚴格  
(88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 5 題)

4-2、請問貴公司/組織認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)應為多少元？\_\_\_\_\_元

5、請問貴公司/組織註冊網域名稱的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)建置網站  
(2)建置獨立電子郵件 (3)保護商標 (4)進行網域名稱買賣  
(5)內部及業務需求 (88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 6 題)

5-1、請問貴公司/組織的網站所擁有的內容/功能有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- |                |                     |              |
|----------------|---------------------|--------------|
| (1)公司/組織介紹     | (2)公司/組織商品及服務介紹     | (3)公司/組織活動宣傳 |
| (4)商品/服務使用手冊查詢 | (5)客戶服務/疑難問題查詢(FAQ) | (6)電子商務/購物功能 |
| (7)討論區/論壇      | (8)網路社群             | (9)影音多媒體檔案下載 |
| (10)顧客聯繫管道     | (88)其他_____         |              |

6、請問貴公司/組織註冊「IDN.tw」的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網域名稱簡短易記  
 (2)在地化  
 (3)便於不懂英文者使用  
 (4)防止公司名稱被登記，保護名稱商標  
 (88)其他\_\_\_\_\_

7、請問貴公司/組織在 94 年註冊網域名稱後，投資在與網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-mail、伺服器等)的經費約有多少？\_\_\_\_\_元

## 第二部份 註冊網域名稱之後的相關使用狀況

8、請問貴公司/組織是由哪些人員來負責網域名稱的設定及續用管理？

- (1)內部專任系統工程人員  
 (2)聘用兼職系統工程人員  
 (3)由內部人員兼管  
 (4)委託外部服務公司/受理註冊機構代管  
 (88)其他\_\_\_\_\_

9、請問貴公司/組織在註冊網域名稱後，使用過哪些增值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)？(可複選，訪員請追問一次)

**(99)未曾使用 (訪員請跳問第 11 題)**

- |                |          |                  |
|----------------|----------|------------------|
| (1)網頁空間        | (2)網頁轉址  | (3)網站代管/虛擬主機     |
| (4)電子郵件        | (5)郵件轉址  | (6)郵件主機代管        |
| (7)DNS 代管      | (8)電子商務  | (9)網路開店          |
| (10)搜尋引擎網域名稱登錄 | (11)網頁設計 | (12)動態 DNS 安裝/設定 |
| (88)其他_____    |          |                  |

## 第三部份 對網域名稱服務之滿意度

10、請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

**(1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 11 題)**

- (4)不滿意 (5)非常不滿意

10-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)價格過高 (2)選擇性少 (88)其他\_\_\_\_\_



11、請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務(如資料查詢、疑難問題諮詢等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

(99)未曾使用      (1)非常滿意      (2)滿意      (3)無意見      (訪員請跳問第 12 題)

(4)不滿意      (5)非常不滿意

11-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)服務態度差      (2)專業程度不足      (3)等待時間過長      (4)不能即時回答問題

(88)其他\_\_\_\_\_

12、整體而言，請問貴公司/組織對於網域名稱受理註冊機構之相關服務(包含註冊流程、加值服務及客戶服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

(1)非常滿意      (2)滿意      (3)無意見      (4)不滿意      (5)非常不滿意

#### 第四部份 對網域名稱附加功能之需求

13、除了現階段提供的服務(包含註冊流程、加值服務及客戶服務等)以外，請問貴公司/組織希望網域名稱受理註冊機構未來能提供什麼樣的服務？(可複選，訪員請追問一次)

(1)與網域名稱註冊相關的教育訓練課程

(2)協助代為設定 DNS

(3)簡化繳費流程

(4)簡化密碼補發流程

(5)提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務

(6)目前服務已足夠，不需要其他服務的提供

(88)其他\_\_\_\_\_

(訪員請跳問 14 題)

13-1、請問貴公司/組織需要的網域名稱註冊之相關教育訓練課程內容為何？

(可複選，訪員請追問一次)

(1)免費網頁空間使用介紹

(2)DNS 設定/動態 DNS 設定

(3)線上交易類別與網路商店經營方式

(4)網站架設介紹

(5)網頁規劃與設計

(6)網路資料庫行銷

(7)網域名稱類型與相關介紹

(8)網域名稱註冊方式

(88)其他\_\_\_\_\_

14、請問貴公司/組織推出新產品或服務時，是否會為這些產品或服務註冊一個新的網域名稱？

(1)會      (訪員請跳問第 14 題)      (2)不會

14-1、請問不會的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

(1)掛在原有網域名稱下即可      (2)沒有必要      (88) 其他\_\_\_\_\_

### 第五部份 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

提示：(以往的網域名稱通常為 abc.com.tw、abc.org.tw 等，泛用型英文網域名稱就是將中間的.com、.org 等去除，直接以 abc.tw 作為網域名稱)

15、請問貴公司/組織是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊？

- (1)是 (2)否 (訪員請跳問第 18 題)

15-1、請問貴公司/組織是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」？

- (1)是 (2)否 (訪員請跳問第 18 題)

16、請問貴公司/組織如何得知「泛用型英文網域名稱」註冊相關訊息？

(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網路訊息 (2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知  
(3)親友告知 (88)其他\_\_\_\_\_

17、請問貴公司/組織註冊「泛用型英文網域名稱」的動機為何？

(可複選，訪員請追問一次，訪員問完請跳第 19 題)

- (1)網域名稱簡短易記  
(2)是一種新的嘗試  
(3)順應國際潮流  
(88)其他\_\_\_\_\_

18、請問貴公司/組織未來是否有意願註冊「泛用型英文網域名稱」？

- (1)是，有意願 (訪員請跳問第 19 題) (2)否，沒有意願

18-1、那請問貴公司/組織沒有有意願註冊的原因為何？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)已習慣使用原來的網域名稱  
(2)不需要再註冊新的網域名稱  
(3)擔心與原來的網域名稱混淆  
(88)其他\_\_\_\_\_

### 第六部份 基本資料

19、請問貴公司/組織目前總員工人數(含分公司及工廠)為多少人？

- (1)10 人以下 (2)11-20 人 (3)21-50 人 (4)51-100 人 (5)101 人以上

20、請問貴公司/組織的資本額為？

- (1)1000 萬(未含)以下 (2)1001-3000 萬(未含) (3)3000-5000 萬(未含)  
(4)5000 萬-1 億(未含) (5)1 億-10 億(未含) (6)10 億(含)以上  
(99)未回答

21、請問貴公司/組織經營的類別為？

- (1)商業/貿易 (2)傳統製造業 (3)金融/保險  
(4)廣告/行銷/公關 (5)文化/教育/出版 (6)平面/電子媒體  
(7)網路相關產業 (8)IT 產業 (9)通訊產業  
(10)餐飲/旅遊/娛樂服務業 (11)百貨/零售/通路業 (12)農/漁/畜牧業  
(13)民間組織/社會公司、組織 (88)其他\_\_\_\_\_

## .tw 網域名稱使用者調查問卷 C-2

(適用類別：IDN.tw 個人)

您好！我是政治大學民調中心的訪員，我們接受台灣網路資訊中心(TWNIC)的委託，在進行九十四年度網域名稱註冊與使用狀況滿意度調查，想耽誤您三分鐘請教您幾個問題，謝謝。

以下針對您註冊「IDN.tw」的使用狀況滿意度進行調查

### 第一部分 註冊網域名稱的動機、途徑與所屬網站內容及投資經費

1、請問您是否於 94 年完成網域名稱註冊？

- (1)是 (2)否 (77)不知道/不清楚 (訪員請跳問第 8 題)

2、請問您如何得知網域名稱註冊相關訊息？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網路訊息 (2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知 (3)親友告知  
(88)其他\_\_\_\_\_

3、請問您是自行註冊還是由業者代為註冊？

- (1)自行註冊  
(2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)代為註冊 (訪員請跳問第 5 題)

4、請問您對於網域名稱註冊的流程滿不滿意？(訪員請追問程度)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (訪員請跳問第 5 題)  
(4)不滿意 (5)非常不滿意

4-1、請問您不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網域名稱價格(含註冊費及管理費)過高  
(2)政策規定繁瑣  
(3)不知如何選擇合適的受理註冊機構  
(4)註冊機構無法提供完整的服務  
(5)註冊流程複雜  
(6)註冊所需基本資料較多  
(7)註冊資格限制較為嚴格  
(88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 5 題)

4-2、請問您認為網域名稱合理的價格(含註冊費及管理費)應為多少元？\_\_\_\_\_元

5、請問您註冊網域名稱的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)建置網站  
(2)建置獨立電子郵件 (3)保護商標 (4)進行網域名稱買賣  
(5)內部及業務需求 (88)其他\_\_\_\_\_ (訪員請跳問第 6 題)

5-1、請問您的網站所擁有的內容/功能有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)電子商務/購物功能                      (2)討論區/論壇                      (3)網路社群  
(4)個人/主題資料提供                      (5)個人電子報                      (6)貼圖區  
(7)影音多媒體檔案下載                      (88)其他\_\_\_\_\_

6、請問您註冊 IDN.tw 的動機為何？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網域名稱簡短易記  
(2)在地化  
(3)便於不懂英文者使用  
(4)防止公司名稱被登記，保護名稱商標  
(88)其他\_\_\_\_\_

7、請問您在 94 年註冊網域名稱後，投資在與網域名稱相關之軟硬體設備(如架站、建立 E-MAIL、伺服器等)的經費約有多少？\_\_\_\_\_元

## 第二部份 註冊網域名稱之後的相關使用狀況

8、請問是由誰來負責網域名稱的設定及續用管理？

- (1)自行管理  
(2)親友幫忙管理  
(3)委託網路公司代管  
(88)其他\_\_\_\_\_

9、請問您在註冊網域名稱後，使用過哪些增值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)？(可複選，訪員請追問一次)

**(99)未曾使用 (訪員請跳問第 11 題)**

- (1)網頁空間                      (2)網頁轉址                      (3)網站代管/虛擬主機  
(4)電子郵件                      (5)郵件轉址                      (6)郵件主機代管  
(7)DNS 代管                      (8)電子商務                      (9)網路開店  
(10)搜尋引擎網域名稱登錄                      (11)網頁設計                      (12)動態 DNS 安裝/設定  
(88)其他\_\_\_\_\_

## 第三部份 對網域名稱服務之滿意度

10、請問您對於網域名稱受理註冊機構所提供之增值服務(如電子郵件、網頁空間、DNS 代管及轉址服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

**(1)非常滿意                      (2)滿意                      (3)無意見                      (訪員請跳問第 11 題)**

(4)不滿意                      (5)非常不滿意

10-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)價格過高                      (2)選擇性少                      (88)其他\_\_\_\_\_

11、請問您對於網域名稱受理註冊機構所提供之客戶服務(如資料查詢、疑難問題諮詢等)，滿不滿意？(訪員請追問滿意程度)

**(99)未曾使用                      (1)非常滿意                      (2)滿意                      (3)無意見                      (訪員請跳問第 11 題)**

- (4)不滿意 (5)非常不滿意

11-1、請問不滿意的原因有哪些？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)服務態度差 (2)專業程度不足 (3)等待時間過長 (4)不能即時回答問題  
(88)其他\_\_\_\_\_

12、整體而言，請問您對於網域名稱受理註冊機構之相關服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)，滿不滿意？(訪員請追問程度)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)無意見 (4)不滿意 (5)非常不滿意

#### 第四部份 對網域名稱附加功能之需求

13、除了現階段提供的服務(包含註冊流程、增值服務及客戶服務等)以外，請問您希望網域名稱受理註冊機構未來能提供什麼樣的服務？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)與網域名稱註冊相關的教育訓練課程

- |                          |
|--------------------------|
| (2)協助代為設定 DNS            |
| (3)簡化繳費流程                |
| (4)簡化密碼補發流程              |
| (5)提供從網域名稱註冊到網站架設等的完整服務  |
| (6)目前服務已足夠，不需要其他服務的提供    |
| (88)其他_____ (訪員請跳問 14 題) |

13-1、請問您需要的網域名稱註冊之相關教育訓練課程內容為何？

(可複選，訪員請追問一次)

- (1) 免費網頁空間使用介紹  
(2) DNS 設定/動態 DNS 設定  
(3) 線上交易類別與網路商店經營方式  
(4) 網站架設介紹  
(5) 網頁規劃與設計  
(6) 網路資料庫行銷  
(7) 網域名稱類型與相關介紹  
(8) 網域名稱註冊方式  
(88)其他\_\_\_\_\_

#### 第五部份 對新增泛用型英文網域名稱之認知度及需求度

提示：(以往的網域名稱通常為 abc.com.tw、abc.org.tw 等，泛用型英文網域名稱就是將中間的.com、.org 等去除，直接以 abc.tw 作為網域名稱)

14、請問您是否知道「泛用型英文網域名稱」已開放註冊？

- (1)是 (2)否 (訪員請跳問第 17 題)

14-1、請問您是否已經註冊「泛用型英文網域名稱」？

- (1)是 (2)否 (訪員請跳問第 17 題)

15、請問您如何得知「泛用型英文網域名稱」註冊相關訊息？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)網路訊息 (2)業者(如網頁設計公司/受理註冊機構等)告知  
(3)親友告知 (88)其他\_\_\_\_\_

16、請問您註冊「泛用型英文網域名稱」的動機為何？

(可複選，訪員請追問一次，訪員問完請跳第 18 題)

- (1)網域名稱簡短易記
- (2)是一種新的嘗試
- (3)順應國際潮流
- (88)其他\_\_\_\_\_

17、請問您未來是否有意願註冊「泛用型英文網域名稱」？

- (1)是，有意願 (訪員請跳問第 18 題)                       (2)否，沒有意願

17-1、那請問您沒有有意願註冊的原因為何？(可複選，訪員請追問一次)

- (1)已習慣使用原來的網域名稱
- (2)不需要再註冊新的網域名稱
- (3)擔心與原來的網域名稱混淆
- (88)其他\_\_\_\_\_

#### 第六部份 基本資料

18、請問您的年齡為幾歲？ \_\_\_\_\_ 歲

19、請問您的最高教育程度？

- (1)國中及以下              (2)高中職              (3)大專大學              (4)研究所及以上

20、請問您目前的職業？

- (1)學生
- (2)事務職（一般公務員、行政文書人員、其他事務人員等）
- (3)銷售服務職（店員、外勤業務員、服務生、理容師、守衛等）
- (4)專門技術職（律師、醫生、大學教授、工程師、生化/資訊/電子/電信等科技工程師等）
- (5)經營管理職（員工 10 人以上之公司行號、公私立機構課長以上）
- (6)勞務職（技工、黑手、作業員、搬運工等）
- (7)自營者（醫師、律師事務所經營者、農林漁牧自營者、九人以下工商服務自營者等）
- (8)家庭主婦
- (9)無職/退休
- (88)其他\_\_\_\_\_

21、請問您個人每月平均收入約為多少？

- |                    |                    |                    |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| (1)0 元             | (2)10,000 元以下      | (3)10,001-20,000 元 |
| (4)20,001-30,000 元 | (5)30,001-40,000 元 | (6)40,001-50,000 元 |
| (7)50,001-60,000 元 | (8)60,001-70,000 元 | (9)70001 元以上       |

22、請問您的性別？(訪員請自行判斷)

- (1)男性              (2)女性

## 二、英文版問卷

### **.tw Domain Name User Survey QuestionnaireA-1** (Suitable Category : Third-Level English Domain Names com.tw/ org.tw/net.tw/game.tw/club.tw/ebiz.tw)

**Please fill in your primary information :**

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 1. Company's Name : _____ | 2. Your Name : _____ |
| 3. Division : _____       | 4. Job Title : _____ |
| 5. Telephone : _____      | 6. Extention : _____ |
| 7. Your E-Mail : _____    |                      |
| 8. Domain Name : _____    |                      |

**What follows is a survey on the user satisfaction of your company/organization towards the registration of "com.tw/org.tw/net.tw/game.tw/club.tw/ebiz.tw".**

**Part 1 Motivations, Usages and Investment Budget for the Domain Name**

Q1 、 Did your company/organization complete the domain name registration in 2005?

- (1)Yes                      (2)No                      (77)Not Sure./Unaware. (Please jump to answer Q7.)

Q2 、 How did your company/organization learn about the information related to domain name registration? (Please check all that apply)

- (1)Internet Posts                      (2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)  
(3)Family/Friends                      (88) Others\_\_\_\_\_

Q3 、 Did your company/organization complete the domain name registration on your own or through authorized dealers ?

- (1) On our own.

(2) Through Authorized Dealers (e.g. Webpage Designers/Registrars)

(Please jump to answer Q5.)

Q4 、 Was your company/organization satisfied with the domain name registration process ?

(1)Very Satisfied                      (2)Satisfied                      (3)No Comment                      (Please jump to answer Q5.)

- (4)Dissatisfied                      (5)Very Dissatisfied

Q4-1 、 What are your reasons for the dissatisfactions ? (Please check all that apply)

- (1)Price of Domain Name too High

- (2) Complicated Policies
  - (3) Don't Know How to Choose Suitable Registrars
  - (4) Registrars Are Unable to Provide Full Services
  - (5) Registering Process too Complicated
  - (6) Basic Information for Registration more than Required
  - (7) Qualification limitations for Registrations more Strict than before
  - (88) Others \_\_\_\_\_
- (Please jump to answer Q5.)

Q4-2、What is the reasonable price for a domain name in your company/organization's opinion?  
 \_\_\_\_\_ USD

Q5、What were the motivations of your company/organization to register a domain name?  
 (Please check all that apply)

(1) Accomplish a Website

- (2) Accomplish the Individual Emails
  - (3) Brand Protections
  - (4) Domain Name Buy and Sell
  - (5) Internal and Business Demand
  - (88) Others \_\_\_\_\_
- (Please jump to answer Q6.)

Q5-1、What are the contents/functions on your company/organization's website? (Please check all that apply)

- (1) Introduction to the Company/Organization
- (2) Products and the Services
- (3) Promotions
- (4) Product/Service Manual Inquiry
- (5) Customer Service (FAQ)
- (6) e-Commerce/Shopping Function
- (7) Forums
- (8) Web Communities
- (9) Audio/Video Multimedia Files Download
- (10) Customers Contact Channel
- (88) Others \_\_\_\_\_

Q6、After completion of the domain name registration, how much budget did your company/organization invest on the related software/hardware equipments(e.g. website setup, email setup and proxies, etc.)? \_\_\_\_\_ USD

## Part 2 Utilization after the Domain Name Registration

Q7、Who is responsible for the setup and maintenance of your company/organization's Domain Name( DN)?

- (1) Internal Fulltime System Operator
- (2) Contracted Part-time System Operator
- (3) Controlled by the Internal Staff
- (4) Authorized External Service Providers/Registers Hosting
- (88) Others \_\_\_\_\_

Q8、Which DN Value-Added Services has your company/organization used after registration of the domain name? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc)





(Please check all that apply)

- |  |                    |                               |
|--|--------------------|-------------------------------|
| (99)Never Used (Please jump to answer Q10.)    |                    |                               |
| (1) Web Space                                  | (2)Website Forward | (3)Web Hosting/Virtual Server |
| (4) Email                                      | (5) Mail Forward   | (6) Mail Server Hosting       |
| (7) DNS Hosting                                | (8) E-Commerce     | (9) Internet Shops            |
| (10)Registration of Search Engine Domain Names |                    | (11) Webpage Design           |
| (12)Dynamic DNS Installations/Setup            |                    | (88)Others _____              |

**Part 3 Satisfaction to the Domain Name Service**

Q9 · Is your company/organization satisfied with the DN Value-Added services provided by the registrars? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc) ?

- |                   |                      |               |                              |
|-------------------|----------------------|---------------|------------------------------|
| (1)Very Satisfied | (2)Satisfied         | (3)No Comment | (Please jump to answer Q10.) |
| (4)Dissatisfied   | (5)Very Dissatisfied |               |                              |

Q9-1 · What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1) Price too high      (2) Lack of Choices      (88)Other \_\_\_\_\_

Q10 · Is your company/organization satisfied with the customer services provided by the registrars (e.g. data inquiry, FAQ, etc)?

- |                              |                      |              |               |
|------------------------------|----------------------|--------------|---------------|
| (99)Never Used               | (1)Very Satisfied    | (2)Satisfied | (3)No Comment |
| (Please jump to answer Q11.) |                      |              |               |
| (4)Dissatisfied              | (5)Very Dissatisfied |              |               |

Q10-1 · What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1)Bad Service Attitudes      (2) Lack of Professional Knowledge  
(3) Waiting Time too Long  
(4) Unable to Answer Questions Immediately      (88)Other \_\_\_\_\_

Q11 · As a whole, is your company/organization satisfied with the related services provided by registrars(e.g. registering process, DN Value-Added Services and customer services, etc.) ?

- (1) Very Satisfied      (2)Satisfied      (3) No comment      (4)Dissatisfied  
(5)Very Dissatisfied

**Part 4 Demand for DN (Domain Name) Value Added Services**

Q12 · Other than the current services (including registering process, DN Value Added Services and customer services), what kinds of other services would your company/organization expect the registrars to provide in the future? (Please check all that apply)

- |   |
|---|
| (1) Educational Trainings Relating to Domain Name Registration                    |
| (2) Assist to Setup DNS   |
| (3) Simplify the Paying Process   |
| (4) Simplify the Code Replacement Process   |
| (5) Provide a Full Service Ranging from Domain Name Registration to Website Setup |
| (6) Enough Services for the Moment  |
| (88) Others _____ (Please jump to answer Q13)                                     |

Q12-1、What kind of educational training in relations to domain name registration does your company/organization need ? (Please check all that apply)

- (1) Introduction to Free Web Space Usage
- (2) DNS Setup/Dynamic DNS Setup
- (3) Categories in Online Trades and Managerial Methods for Internet Shops
- (4) Introduction to Website Setup
- (5) Webpage Planning and Design
- (6) Marketing on Web Data Base
- (7) Types of Domain Names and Related Introductions
- (8) Methods to Register Domain Names
- (88) Others \_\_\_\_\_

Q13、Will your company/organization register new domain names for new products or services ?

- (1) Yes, we will (Please jump to answer Q14.)       (2) No, we won't

Q13-1、What are the reasons for “Not to register new domain names” ?

(Please check all that apply)

- (1) Hung under the current domain name      (2) not necessary      (88) Others \_\_\_\_\_

### **Part 5 Recognition and Demand for the New Second-Level English Domain Names**

**Hints :** (In the past, the domain names were as “abc.com.tw、abc.org.tw” . In the Second-Level English Domain Names, the middle part of the domain name (e.g. .com、.org) will be reduced and the domain name will be named as “abc.tw” )

Q14、Is your company/organization aware that the “Second-Level English Domain Names” have been activated for registration?

- (1) Yes       (2) No (Please jump to answer Q17.)

Q14-1、Has your company/organization already registered a “Second-Level English Domain Name”?

- (1) Yes       (2) No (Please jump to answer Q17.)

Q15、How did your company/organization learn about the information related to “ Second-Level English Domain Name” registration? (Please check all that apply)

- (1) Internet Posts      (2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)  
 (3) Family/Friends      (88) Others \_\_\_\_\_

Q16、What are the motivations of your company/organization to register a “Second-Level English Domain Name” ? (Please check all that apply)

- (1) The Domain Name is Short and Easy to Remember
- (2) This is a New Kind of Attempt
- (3) Try to Follow the International Trend
- (88) Others \_\_\_\_\_



Q17、Will your company/organization be interested in registering a “Second-Level English Domain Name” ?

- (1)Yes、we are interested (Please jump to answer Q18.)  (2)No、we are not interested

Q17-1、Why is your company/organization not interested in the registration ?

(Please check all that apply)

- (1) We are used to the current domain name  
(2) We do not need to register a new domain name  
(3) We are concerned that users might be confused with the current domain name  
(88) Others \_\_\_\_\_

### **Part 6 Basic Company Information**

Q18、How many employees are there in your company/organization (including branches and factories) ?

- (1) no more than 10      (2)11-20      (3)21-50      (4)51-100      (5) at least 101

Q19、What is the capitalization of your company/organization ?

- (1) less than 10 million      (2)10 ~ less than30 million      (3)30 ~ less than 50 million  
(4) 50 ~ less than 100 million      (5)100 million ~ less than 1 billion      (6)1 billion and above

Q20、To which category does your company/organization belong?

- (1)Business/Trade      (2) Traditional Manufacturers      (3) Finance/Insurance  
(4) Advertising/Marketing/ Public Relations      (5)Culture/Education/Publishing  
(6)Print/Digital Media      (7)Internet Industry      (8)IT Industry  
(9)Telecommunication Industry  
(10)Restaurant/Tourism/Entertainment Service Industry  
(11) Department Stores/Wholesale/Distributors  
(12)Agriculture/Fishery/Livestock Industry  
(13) Private Organizations/Social Corporate/Organization      (88) Others\_\_\_\_\_



**.tw Domain Name Users Survey QuestionnaireA-2**  
(Suitable Category : Third-Level English Domain Names  
**idv.tw/game.tw/club.tw/ebiz.tw**)

**Please fill in your primary information :**

1. Your Name : \_\_\_\_\_
2. Telephone : \_\_\_\_\_
3. Your E-Mail : \_\_\_\_\_
4. Domain Name : \_\_\_\_\_

**What follows is a survey on the user satisfaction of your company/organization towards the registration of” idv.tw/game.tw/club.tw/ebiz.tw”.**

**Part 1 Motivations, Usages and Investment Budget for the Domain Name**

Q1 ˆ Did you complete the domain name registration in 2005?

- (1)Yes                      (2)No                      (77)Not Sure./Unaware.    (Please jump to answer Q7.)

Q2 ˆ How did you learn about the information related to domain name registration?

(Please check all that apply)

- (1)Internet Posts                      (2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)  
(3)Family/Friends                      (88) Others \_\_\_\_\_

Q3 ˆ Did you complete the domain name registration on your own or through authorized dealers ?

(1) On our own.

(2) Through Authorized Dealers (e.g. Webpage Designers/Registrars)

(Please jump to answer Q5.)

Q4 ˆ Were you satisfied with the domain name registration process ?

(1)Very Satisfied                      (2)Satisfied                      (3)No Comment                      (Please jump to answer Q5.)

(4)Dissatisfied                      (5)Very Dissatisfied

Q4-1 ˆ What are your reasons for the dissatisfactions ? (Please check all that apply)

(1)Price of Domain Name too High

(2)Complicated Policies

(3)Don’ t Know How to Choose Suitable Registrars

(4)Registrars Are Unable to Provide Full Services

(5)Registering Process too Complicated

(6)Basic Information for Registration more than Required

(7)Qualification limitations for Registrations more Strict than before

(88)Others \_\_\_\_\_ (Please jump to answer Q5.)

Q4-2 ˆ What is the reasonable price for a domain name in your opinion? \_\_\_\_\_ USD



Q5 · What was the motivation for you to register a domain name ? (Please check all that apply)

(1) Accomplish a Website

(2) Accomplish the Individual Emails	(3) Brand Protections
(4) Domain Name Buy and Sell	(5) Internal and Business Demand
(88)Others_____	(Please jump to answer Q6.)

Q5-1 · What are the contents/functions on your website ? (Please check all that apply)

(1) e-Commerce/Shopping Function	(2) Discussion Area/Forums
(3) Web Communities	(4) Individual/Subject Information Supply
(5) Personal Newsletters	(6) Pictures Pasting Area
(7)Audio/Video Multimedia Files Download	(88) Others_____

Q6 · After completion of the domain name registration in this year, how much budget did you invest on the related software/hardware equipments (e.g. website setup, email setup and proxies, etc.)? \_\_\_\_\_USD

### Part 2 Utilization after the Domain Name Registration

Q7 · Who is responsible for the setup of the Domain Name( DN) and DN maintenance?

(1) By myself      (2)By family/friends.      (3)Authorized Internet Company Hosting  
(88)Others\_\_\_\_\_

Q8 · Which DN Value-Added Services have you used after registration of the domain name ?

(e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc) (Please check all that apply)

(99)Never Used      (Please jump to answer Q10.)

(1) Web Space	(2)Website Forward	
(3)Web Hosting/Virtual Server		
(4) Email	(5) Mail Forward	(6) Mail Server Hosting
(7) DNS Hosting	(8) E-Commerce	(9) Internet Shops
(10)Registration of Search Engine Domain Names		(11) Webpage Design
(12)Dynamic DNS Installations/Setup		(88)Others_____

### Part 3 Satisfaction to the Domain Name Service

Q9 · Are you satisfied with the DN Value-Added services provided by the registrars? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc) ?

(1)Very Satisfied      (2)Satisfied      (3)No Comment      (Please jump to answer Q10.)  
(4)Dissatisfied      (5)Very Dissatisfied

Q9-1 · What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

(1) Price too high      (2) Lack of Choices      (88)Other\_\_\_\_\_

Q10 · Are you satisfied with the customer services provided by the registrars (e.g. data inquiry, FAQ, etc)?

(99)Never Used	(1)Very Satisfied	(2)Satisfied	(3)No Comment
----------------	-------------------	--------------	---------------

(Please jump to answer Q11.)

(4)Dissatisfied (5)Very Dissatisfied

Q10-1、What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1)Bad Service Attitudes (2) Lack of Professional Knowledge  
(3) Waiting Time too Long (4) Unable to Answer Questions Immediately  
(88)Other\_\_\_\_\_

Q11、As a whole, are you satisfied with the related services provided by registrars(e.g. registering process, DN Value-Added Services and customer services, etc.) ?

- (1) Very Satisfied (2)Satisfied (3) No comment (4)Dissatisfied  
(5)Very Dissatisfied

#### Part 4 Demand for DN (Domain Name) Value Added Services

Q12、Other than the current services (including registering process, DN Value Added Services and customer services), what kinds of other services would you expect the registrars to provide in the future? (Please check all that apply)

(1) Educational Trainings Relating to Domain Name Registration

- (2) Assist to Setup DNS  
(3) Simplify the Paying Process  
(4) Simplify the Code Replacement Process  
(5) Provide a Full Service Ranging from Domain Name Registration to Website Setup  
(6) Enough Services for the Moment  
(88) Others\_\_\_\_\_ (Please jump to answer Q13)

Q12-1、What kind of educational training in relations to domain name registration do you need ? (Please check all that apply)

- (1)Introduction to Free Web Space Usage  
(2)DNS Setup/Dynamic DNS Setup  
(3)Categories in Online Trades and Managerial Methods for Internet Shops  
(4)Introduction to Website Setup  
(5)Webpage Planning and Design  
(6)Marketing on Web Data Base  
(7)Types of Domain Names and Related Introductions  
(8)Methods to Register Domain Names  
(88)Others\_\_\_\_\_

#### Part 5 Recognition and Demand for the New Second-Level English Domain Names

Hints : (In the past, the domain names were as “abc.com.tw、abc.org.tw” . In the Second-Level English Domain Names, the middle part of the domain name (e.g. .com、.org) will be reduced and the domain name will be named as “abc.tw” )

Q13、Are you aware that the “ Second-Level English Domain Names” have been activated for registration?

- (1)Yes (2)No (Please jump to answer Q16)

Q13-1、Have you already registered a “Second-Level English Domain Name”?

(1)Yes

(2)No (Please jump to answer Q16)

Q14、How did you learn about the information related to “Second-Level English Domain Name” registration? (Please check all that apply)

(1) Internet Posts

(2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)

(3) Family/Friends

(88) Others\_\_\_\_\_

Q15、What are the motivations of you to register a “Second-Level English Domain Name”? (Please check all that apply)

(1) The Domain Name is Short and Easy to Remember

(2) This is a New Kind of Attempt

(3) Try to Follow the International Trend

(88) Others\_\_\_\_\_

Q16、Will you be interested in registering a “Second-Level English Domain Name” ?

(1)Yes, we are interested (Please jump to answer Q17.)

(2)No, we are not interested

Q16-1、Why are you not interested in the registration ? (Please check all that apply)

(1) We are used to the current domain name

(2) We do not need to register a new domain name

(3) We are concerned that users might be confused with the current domain name

(88) Others\_\_\_\_\_

### **Part 6 Basic Individual Information**

Q17、How old are you ? \_\_\_\_\_ years old

Q18、What is your highest educational background ?

(1)Junior High School and below

(2)Junior High School/Vocational School

(3)College/University

(4)Graduate School and above

Q19、What is your main occupation ?

(1)Student

(2)Administrative Positions ( General Officials, Administrative officials and others )

(3)Sales/Service Positions ( Clerks, External Sales Representatives, Waiters, Barbers, Security Guards, etc. )

(4)Technical Positions ( Lawyers, Doctors, Professors, Engineers,

Bio-Chemical/Information/Electronics/ Telecommunication Engineers, etc. )

(5)Managerial Positions (Company with more than 10 employees、Section Chief or above in private organizations )

(6) Labor ( Mechanics, Workers, Operators, Haulers, etc. )

(7)Self-Owners ( Doctors, Law Firm Partners, Self-Owners in Agriculture, Forestry, Fishery, Livestock Farming、Business Service Provider with less than 9 employees, etc. )

(8)Housewife

(9)Unemployed/Retired

(88)Others \_\_\_\_\_

Q20 · What is your average monthly income ? (USD)

(1) no income      (2) less than 300      (3) 300~less than 600      (4)600~less than 900

(5)900~less than 1200      (6)1200~less than 1500      (7)1500~less than 1800

(8)1800~less than 2100      (9)2100 or above

Q21 · What is your gender ?

(1)Male

(2)Female





## .tw Domain Name Users Survey QuestionnaireB-1

(Suitable Category : Second-Level English Domain Name company 、 organization)

Please fill in your primary information :

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 1. Company's Name : _____ | 2. Your Name : _____ |
| 3. Division : _____       | 4. Job Title : _____ |
| 5. Telephone : _____      | 6. Extension : _____ |
| 7. Your E-Mail : _____    |                      |
| 8. Domain Name : _____    |                      |

What follows is a survey on the user satisfaction of your company/organization towards the registration of the Second-Level English domain names.

### Part 1 Motivations, Usages and Investment Budget for the Domain Name

Q1 、 How did your company/organization learn about the information related to domain name registration? (Please check all that apply)

- (1) Internet Posts                      (2) Dealers (e.g. Webpage Designers/ Registrars)  
(3) Family/Friends                      (88) Others \_\_\_\_\_

Q2 、 Did your company/organization complete the domain name registration on your own or through authorized dealers ?

(1) On our own.

(2) Through Authorized Dealers (e.g. Webpage Designers/Registrars)

(Please jump to answer Q4)

Q3 、 Was your company/organization satisfied with the domain name registration process ?

(1) Very Satisfied      (2) Satisfied      (3) No Comment      (Please jump to answer Q4)

(4) Dissatisfied      (5) Very Dissatisfied

Q3-1 、 What are your reasons for the dissatisfactions ? (Please check all that apply)

(1) Price of Domain Name too High

(2) Complicated Policies

(3) Don't Know How to Choose Suitable Registrars

(4) Registrars Are Unable to Provide Full Services

(5) Registering Process too Complicated

(6) Basic Information for Registration more than Required

(7) Qualification limitations for Registrations more Strict than before

(88) Others \_\_\_\_\_ (Please jump to answer Q4.)

Q3-2 、 What is the reasonable price for a domain name in your company/organization's opinion?

\_\_\_\_\_ USD

Q4 、 What were the motivations of your company/organization to register a domain name ?

(Please check all that apply)

(1) Accomplish a Website

- |                                      |                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| (2) Accomplish the Individual Emails | (3) Brand Protections            |
| (4) Domain Name Buy and Sell         | (5) Internal and Business Demand |
| (88)Others_____                      | (Please jump to answer Q5.)      |

Q4-1、What are the contents/functions on your company/organization' s website ?

(Please check all that apply)

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| (1) Introduction to the Company/Organization | (2) Products and the Services      |
| (3) Promotions                               | (4) Product/Service Manual Inquiry |
| (5) Customer Service (FAQ)                   | (6) e-Commerce/Shopping Function   |
| (7) Forums                                   | (8) Web Communities                |
| (9) Audio/Video Multimedia Files Download    | (10) Customers Contact Channel     |
| (88) Others_____                             |                                    |

Q5、What are the motivations for your company/organization to register the “Second-Level English Domain Name” ? (Please check all that apply)

- (1) The Domain Name is Short and Easy to Remember
- (2) A New Service
- (3) Follow the International Trend
- (88) Others\_\_\_\_\_

Q6、After completion of the domain name registration, how much budget did your company/organization invest on the related software/hardware equipments(e.g. website setup, email setup and proxies, etc.)?

\_\_\_\_\_ USD

### **Part 2 Utilization after the Domain Name Registration**

Q7、Who is responsible for the setup and maintenance of your company/organization' s Domain Name( DN)?

- (1) Internal Fulltime System Operator
- (2) Contracted Part-time System Operator
- (3) Controlled by the Internal Staff
- (4) Authorized External Service Providers/Registers Hosting
- (88) Others\_\_\_\_\_

Q8、Which DN Value-Added Services has your company/organization used after registration of the domain name ? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc)

(Please check all that apply)

- |  |                    |                               |
|--|--------------------|-------------------------------|
| (99)Never Used (Please jump to answer Q10.)    |                    |                               |
| (1) Web Space                                  | (2)Website Forward | (3)Web Hosting/Virtual Server |
| (4) Email                                      | (5) Mail Forward   | (6) Mail Server Hosting       |
| (7) DNS Hosting                                | (8) E-Commerce     | (9) Internet Shops            |
| (10)Registration of Search Engine Domain Names |                    | (11) Webpage Design           |
| (12)Dynamic DNS Installations/Setup            |                    | (88)Others_____               |

**Part 3 Satisfaction to the Domain Name Service**

Q9 · Is your company/organization satisfied with the DN Value-Added services provided by the registrars? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc) ?

- |                   |              |               |                              |
|-------------------|--------------|---------------|------------------------------|
| (1)Very Satisfied | (2)Satisfied | (3)No Comment | (Please jump to answer Q10.) |
|-------------------|--------------|---------------|------------------------------|
- (4)Dissatisfied      (5)Very Dissatisfied

Q9-1 · What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1) Price too high      (2) Lack of Choices      (88)Other\_\_\_\_\_

Q10 · Is your company/organization satisfied with the customer services provided by the registrars (e.g. data inquiry, FAQ, etc)?

- |                |                   |              |               |
|----------------|-------------------|--------------|---------------|
| (99)Never Used | (1)Very Satisfied | (2)Satisfied | (3)No Comment |
|----------------|-------------------|--------------|---------------|

(Please jump to answer Q11.)

- (4)Dissatisfied      (5)Very Dissatisfied

Q10-1 · What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1)Bad Service Attitudes      (2) Lack of Professional Knowledge  
 (3) Waiting Time too Long  
 (4) Unable to Answer Questions Immediately  
 (88)Other\_\_\_\_\_

Q11 · As a whole, is your company/organization satisfied with the related services provided by registrars(e.g. registering process, DN Value-Added Services and customer services, etc.) ?

- (1) Very Satisfied      (2)Satisfied      (3) No comment      (4)Dissatisfied  
 (5)Very Dissatisfied

**Part 4 Demand for DN (Domain Name) Value Added Services**

Q12 · Other than the current services (including registering process, DN Value Added Services and customer services), what kinds of other services would your company/organization expect the registrars to provide in the future?

(Please check all that apply)

- (1) Educational Trainings Relating to Domain Name Registration

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| (2) Assist to Setup DNS<br>(3) Simplify the Paying Process<br>(4) Simplify the Code Replacement Process<br>(5) Provide a Full Service Ranging from Domain Name Registration to Website Setup<br>(6) Enough Services for the Moment<br>(88) Others_____ | (Please jump to answer Q13) |
|--|-----------------------------|

Q12-1 · What kind of educational training in relations to domain name registration does your company/organization need ? (Please check all that apply)

- (1)Introduction to Free Web Space Usage  
 (2)DNS Setup/Dynamic DNS Setup  
 (3)Categories in Online Trades and Managerial Methods for Internet Shops

- (4) Introduction to Website Setup
- (5) Webpage Planning and Design
- (6) Marketing on Web Data Base
- (7) Types of Domain Names and Related Introductions
- (8) Methods to Register Domain Names
- (88) Others \_\_\_\_\_

Q13 · Will your company/organization register new domain names for new products or services ?

- (1) Yes, we will (Please jump to answer Q14.) (2) No, we won't

Q13-1 · What are the reasons for "Not to register new domain names" ?

(Please check all that apply)

- (1) Hung under the current domain name (2) not necessary (88) Others \_\_\_\_\_

### **Part 5 Basic Company Information**

Q14 · How many employees are there in your company/organization (including branches and factories) ?

- (1) no more than 10 (2) 11-20 (3) 21-50 (4) 51-100 (5) at least 101

Q15 · What is the capitalization of your company/organization ?

- (1) less than 10 million (2) 10 ~ less than 30 million (3) 30 ~ less than 50 million  
 (4) 50 ~ less than 100 million (5) 100 million ~ less than 1 billion (6) 1 billion and above

Q16 · To which category does your company/organization belong?

- (1) Business/Trade (2) Traditional Manufacturers (3) Finance/Insurance  
 (4) Advertising/Marketing/ Public Relations (5) Culture/Education/Publishing  
 (6) Print/Digital Media (7) Internet Industry (8) IT Industry  
 (9) Telecommunication Industry (10) Restaurant/Tourism/Entertainment Service Industry  
 (11) Department Stores/Wholesale/Distributors  
 (12) Agriculture/Fishery/Livestock Industry  
 (13) Private Organizations/Social Corporate/Organization (88) Others \_\_\_\_\_



**.tw Domain Name Users Survey QuestionnaireB-2**  
(Suitable Category : Second-Level English Domain Name individual)

Please fill in your primary information :

1. Your Name : \_\_\_\_\_
2. Telephone : \_\_\_\_\_
3. Your E-Mail : \_\_\_\_\_
4. Domain Name : \_\_\_\_\_

What follows is a survey on the user satisfaction of your company/organization towards the registration of the Second-Level English domain names.

**Part 1 Motivations, Usages and Investment Budget for the Domain Name**

Q1 、 How did you learn about the domain name registration? (Please check all that apply)

- (1)Internet Posts                      (2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)  
(3)Family/Friends                      (88) Others \_\_\_\_\_

Q2 、 Did you complete the registration by yourself or through authorized dealers ?

(1) On our own.

(2) Through Authorized Dealers (e.g. Webpage Designers/Registrars)

(Please jump to answer Q4.)

Q3 、 Were you satisfied with the domain name registration process ?

( (1)Very Satisfied              (2)Satisfied              (3)No Comment (Please jump to answer Q4.)

(4)Dissatisfied                      (5)Very Dissatisfied

Q3-1 、 What are your reasons for the dissatisfactions ? (Please check all that apply)

(1)Price of Domain Name too High

(2)Complicated Policies

(3)Don' t Know How to Choose Suitable Registrars

(4)Registrars Are Unable to Provide Full Services

(5)Registering Process too Complicated

(6)Basic Information for Registration more than Required

(7)Qualification limitations for Registrations more Strict than before

(88)Others \_\_\_\_\_ (Please jump to answer Q4.)

Q3-2 、 What is the reasonable price for a domain name in your opinion? \_\_\_\_\_ USD

Q4 、 What was the motivation for you to register a domain name ? (Please check all that apply)

(1) Accomplish a Website

(2) Accomplish the Individual Emails                      (3) Brand Protections

(4) Domain Name Buy and Sell                      (5) Internal and Business Demand

(88)Others \_\_\_\_\_ (Please jump to answer Q5.)

Q4-1、What are the contents/functions on your website ? (Please check all that apply)

- |  |   |
|--|---|
| (1) e-Commerce/Shopping Function         | (2) Discussion Area/Forums                |
| (3) Web Communities                      | (4) Individual/Subject Information Supply |
| (5) Personal Newsletters                 | (6) Pictures Pasting Area                 |
| (7)Audio/Video Multimedia Files Download | (88) Others_____                          |

Q5、What are the motivations for you to register a “Second-Level English Domain Name” ?  
(Please check all that apply)

- (1) The Domain Name is Short and Easy to Remember  
 (2) A New Service  
 (3) Follow the International Trend  
 (88) Others\_\_\_\_\_

Q6、After completion of the domain name registration in this year, how much budget did you invest on the related software/hardware equipments (e.g. website setup, email setup and proxies, etc.)?  
 \_\_\_\_\_USD

**Part 2 Utilization after the Domain Name Registration**

Q7、Who is responsible for the setup of the Domain Name( DN) and DN maintenance?

- (1) By myself      (2)By family/friends.      (3)Authorized Internet Company Hosting  
 (88)Others\_\_\_\_\_

Q8、Which DN Value-Added Services have you used after registration of the domain name ?  
 (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc)

(Please check all that apply)

(99)Never Used    (Please jump to answer Q10.)

- |  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
| (1) Web Space                                  | (2)Website Forward  | (3)Web Hosting/Virtual Server |
| (4) Email                                      | (5) Mail Forward    | (6) Mail Server Hosting       |
| (7) DNS Hosting                                | (8) E-Commerce      | (9) Internet Shops            |
| (10)Registration of Search Engine Domain Names | (11) Webpage Design |                               |
| (12)Dynamic DNS Installations/Setup            | (88)Others_____     |                               |

**Part 3 Satisfaction to the Domain Name Service**

Q9、Are you satisfied with the DN Value-Added services provided by the registrars? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc) ?

(1)Very Satisfied    (2)Satisfied    (3)No Comment (Please jump to answer Q10.)

- (4)Dissatisfied      (5)Very Dissatisfied

Q9-1、What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1) Price too high      (2) Lack of Choices      (88)Other\_\_\_\_\_

Q10 · Are you satisfied with the customer services provided by the registrars (e.g. data inquiry, FAQ, etc)?

(99)Never Used	(1)Very Satisfied	(2)Satisfied	(3)No Comment
----------------	-------------------	--------------	---------------

(Please jump to answer Q11.)
------------------------------

(4)Dissatisfied      (5)Very Dissatisfied

Q10-1 · What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1)Bad Service Attitudes
- (2) Lack of Professional Knowledge
- (3) Waiting Time too Long
- (4) Unable to Answer Questions Immediately
- (88)Other\_\_\_\_\_

Q11 · As a whole, are you satisfied with the related services provided by registrars(e.g. registering process, DN Value-Added Services and customer services, etc.) ?

- (1) Very Satisfied      (2)Satisfied      (3) No comment
- (4)Dissatisfied      (5)Very Dissatisfied

#### **Part 4 Demand for DN (Domain Name) Value Added Services**

Q12 · Other than the current services (including registering process, DN Value Added Services and customer services), what kinds of other services would you expect the registrars to provide in the future? (Please check all that apply)

(1) Educational Trainings Relating to Domain Name Registration

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Assist to Setup DNS</li> <li>(3) Simplify the Paying Process</li> <li>(4) Simplify the Code Replacement Process</li> <li>(5) Provide a Full Service Ranging from Domain Name Registration to Website Setup</li> <li>(6) Enough Services for the Moment</li> <li>(88) Others_____</li> </ul> | (Please jump to answer Q13) |
|--|-----------------------------|

Q12-1 · What kind of educational training in relations to domain name registration do you need ?  
(Please check all that apply)

- (1)Introduction to Free Web Space Usage
- (2)DNS Setup/Dynamic DNS Setup
- (3)Categories in Online Trades and Managerial Methods for Internet Shops
- (4)Introduction to Website Setup
- (5)Webpage Planning and Design
- (6)Marketing on Web Data Base
- (7)Types of Domain Names and Related Introductions
- (8)Methods to Register Domain Names
- (88)Others\_\_\_\_\_



---

**Part 5 Basic Individual Information**

Q13 · How old are you ? \_\_\_\_\_ years old

Q14 · What is your highest educational background ?

- (1)Junior High School and below      (2)Junior High School/Vocational School  
(3)College/University                      (4)Graduate School and above

Q15 · What is your main occupation ?

- (1)Student  
(2)Administrative Positions ( General Officials, Administrative officials and others )  
(3)Sales/Service Positions ( Clerks, External Sales Representatives, Waiters, Barbers, Security Guards, etc. )  
(4)Technical Positions ( Lawyers, Doctors, Professors, Engineers, Bio-Chemical/Information/Electronics/ Telecommunication Engineers, etc. )  
(5)Managerial Positions (Company with more than 10 employees · Section Chief or above in private organizations )  
(6) Labor ( Mechanics, Workers, Operators, Haulers, etc. )  
(7)Self-Owners ( Doctors, Law Firm Partners, Self-Owners in Agriculture, Forestry, Fishery, Livestock Farming · Business Service Provider with less than 9 employees, etc. )  
(8)Housewife  
(9)Unemployed/Retired  
(88)Others\_\_\_\_\_

Q16 · What is your average monthly income ? (USD)

- (1) no income                      (2) less than 300                      (3) 300~less than 600  
(4)600~less than 900              (5)900~less than 1200              (6)1200~less than 1500  
(7)1500~less than 1800          (8)1800~less than 2100              (9)2100 or above

Q17 · What is your gender ?

- (1)Male                                  (2)Female





**.twDomain Name Users Survey Questionnaire C-1**  
(Suitable Category : Second-Level Chinese Domain Name    company 、 organization)

**Please fill in your primary information :**

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 1. Company's Name : _____ | 2. Your Name : _____ |
| 3. Division : _____       | 4. Job Title : _____ |
| 5. Telephone : _____      | 6. Extension : _____ |
| 7. Your E-Mail : _____    |                      |
| 8. Domain Name : _____    |                      |

**What follows is a survey on the user satisfaction of your company/organization towards the registration of the Second-Level Chinese domain names.**

**Part 1 Motivations, Usages and Investment Budget for the Domain Name**

Q1 、 Did your company/organization complete the domain name registration in 2005?

- (1)Yes     (2)No     (77)Not Sure./Unaware.    (Please jump to answer Q8.)

Q2 、 How did your company/organization learn about the information related to domain name registration?

(Please check all that apply)

- (1)Internet Posts                      (2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)  
(3)Family/Friends                      (88) Others \_\_\_\_\_

Q3 、 Did your company/organization complete the domain name registration on your own or through authorized dealers ?

(1) On our own.

(2) Through Authorized Dealers (e.g. Webpage Designers/Registrars)

(Please jump to answer Q5.)

Q4 、 Was your company/organization satisfied with the domain name registration process ?

(1)Very Satisfied     (2)Satisfied     (3)No Comment    (Please jump to answer Q5.)

(4)Dissatisfied     (5)Very Dissatisfied

Q4-1 、 What are your reasons for the dissatisfactions ? (Please check all that apply)

(1)Price of Domain Name too High

(2)Complicated Policies

(3)Don' t Know How to Choose Suitable Registrars

(4)Registrars Are Unable to Provide Full Services

(5)Registering Process too Complicated

(6)Basic Information for Registration more than Required

(7)Qualification limitations for Registrations more Strict than before

(88)Others \_\_\_\_\_ (Please jump to answer Q5.)



Q4-2、What is the reasonable price for a domain name in your company/organization's opinion?  
\_\_\_\_\_USD

Q5、What were the motivations of your company/organization to register a domain name? (Please check all that apply)

(1) Accomplish a Website

(2) Accomplish the Individual Emails

(3) Brand Protections

(4) Domain Name Buy and Sell

(5) Internal and Business Demand

(88)Others\_\_\_\_\_

(Please jump to answer Q6.)

Q5-1、What are the contents/functions on your company/organization's website? (Please check all that apply)

(1) Introduction to the Company/Organization

(2) Products and the Services

(3) Promotions

(4) Product/Service Manual Inquiry

(5) Customer Service (FAQ)

(6) e-Commerce/Shopping Function

(7) Forums

(8) Web Communities

(9) Audio/Video Multimedia Files Download

(10) Customers Contact Channel

(88) Others\_\_\_\_\_

Q6、What are the motivations for your company/organization to register a "Second-Level Chinese Domain Name"? (Please check all that apply)

(1) The Domain Name is Short and Easy to Remember

(2) Localization

(3) Convenient for Users not familiar with English

(4) To Prevent the Company Title from being Registered by Others and to Protect the Product Brand.

(88)Others\_\_\_\_\_

Q7、After completion of the domain name registration, how much budget did your company/organization invest on the related software/hardware equipments(e.g. website setup, email setup and proxies, etc.)?\_\_\_\_\_ USD

## **Part 2 Utilization after the Domain Name Registration**

Q8、Who is responsible for the setup and maintenance of your company/organization's Domain Name( DN)?

(1) Internal Fulltime System Operator

(2) Contracted Part-time System Operator

(3) Controlled by the Internal Staff

(4) Authorized External Service Providers/Registers Hosting

(88) Others\_\_\_\_\_

Q9、Which DN Value-Added Services has your company/organization used after registration of the domain name? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc)

(Please check all that apply)

(99)Never Used  (Please jump to answer Q10.)

- |  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
| (1) Web Space                                  | (2)Website Forward  | (3)Web Hosting/Virtual Server |
| (4) Email                                      | (5) Mail Forward    | (6) Mail Server Hosting       |
| (7) DNS Hosting                                | (8) E-Commerce      | (9) Internet Shops            |
| (10)Registration of Search Engine Domain Names | (11) Webpage Design |                               |
| (12)Dynamic DNS Installations/Setup            | (88)Others _____    |                               |

### Part 3 Satisfaction to the Domain Name Service

Q10 · Is your company/organization satisfied with the DN Value-Added services provided by the registrars? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc) ?

(1)Very Satisfied  (2)Satisfied  (3)No Comment  (Please jump to answer Q10.)

(4)Dissatisfied  (5)Very Dissatisfied

Q10-1 · What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

(1) Price too high  (2) Lack of Choices  (88)Other \_\_\_\_\_

Q11 Is your company/organization satisfied with the customer services provided by the registrars (e.g. data inquiry, FAQ, etc)?

(99)Never Used  (1)Very Satisfie  (2)Satisfied  (3)No Comment

(Please jump to answer Q12.)

(4)Dissatisfied  (5)Very Dissatisfied

Q11-1 · What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1)Bad Service Attitudes  | <input type="checkbox"/> (2) Lack of Professional Knowledge         |
| <input type="checkbox"/> (3) Waiting Time too Long | <input type="checkbox"/> (4) Unable to Answer Questions Immediately |
| <input type="checkbox"/> (88)Other _____           |   |

Q12 · As a whole, is your company/organization satisfied with the related services provided by registrars(e.g. registering process, DN Value-Added Services and customer services, etc.) ?

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) Very Satisfied | <input type="checkbox"/> (2)Satisfied         | <input type="checkbox"/> (3) No comment |
| <input type="checkbox"/> (4)Dissatisfied    | <input type="checkbox"/> (5)Very Dissatisfied |   |

### Part 4 Demand for DN (Domain Name) Value Added Services

Q13 · Other than the current services (including registering process, DN Value Added Services and customer services), what kinds of other services would your company/organization expect the registrars to provide in the future?

(Please check all that apply)

(1) Educational Trainings Relating to Domain Name Registration

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> (2) Assist to Setup DNS<br><input type="checkbox"/> (3) Simplify the Paying Process<br><input type="checkbox"/> (4) Simplify the Code Replacement Process<br><input type="checkbox"/> (5) Provide a Full Service Ranging from Domain Name Registration to Website Setup<br><input type="checkbox"/> (6) Enough Services for the Moment |
|---|

(88) Others \_\_\_\_\_

(Please jump to answer Q14)

Q13-1、What kind of educational training in relations to domain name registration does your company/organization need ? (Please check all that apply)

- (1) Introduction to Free Web Space Usage
- (2) DNS Setup/Dynamic DNS Setup
- (3) Categories in Online Trades and Managerial Methods for Internet Shops
- (4) Introduction to Website Setup
- (5) Webpage Planning and Design
- (6) Marketing on Web Data Base
- (7) Types of Domain Names and Related Introductions
- (8) Methods to Register Domain Names
- (88) Others \_\_\_\_\_

Q14、Will your company/organization register new domain names for new products or services ?

- (1) Yes, we will (Please jump to answer Q15.) (2) No, we won't

Q14-1、What are the reasons for “Not to register new domain names” ?

(Please check all that apply)

- (1) Hung under the current domain name
- (2) not necessary
- (88) Others \_\_\_\_\_

### Part 5 Recognition and Demand for the New Second-Level English Domain Names

Hints : (In the past, the domain names were as “abc.com.tw、abc.org.tw” . In the Second-Level English Domain Names, the middle part of the domain name (e.g. .com、.org) will be reduced and the domain name will be named as “abc.tw” )

Q15、Is your company/organization aware that the “Second-Level English Domain Names” have been activated for registration?

- (1) Yes (2) No (Please jump to answer Q18.)

Q15-1、Has your company/organization already registered a “Second-Level English Domain Name”?

- (1) Yes (2) No (Please jump to answer Q18.)

Q16、How did your company/organization learn about the information related to “ Second-Level English Domain Name” registration? (Please check all that apply)

- (1) Internet Posts
- (2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)
- (3) Family/Friends
- (88) Others \_\_\_\_\_

Q17、What are the motivations of your company/organization to register a “Second-Level English Domain Name” ? (Please check all that apply)

- (1) The Domain Name is Short and Easy to Remember
- (2) This is a New Kind of Attempt
- (3) Try to Follow the International Trend



(88) Others \_\_\_\_\_

Q18、Will your company/organization be interested in registering a “Second-Level English Domain Name” ?

(1)Yes , we are interested (Please jump to answer Q19.)  (2)No , we are not interested

Q18-1、Why is your company/organization not interested in the registration ?

(Please check all that apply)

- (1) We are used to the current domain name
- (2) We do not need to register a new domain name
- (3) We are concerned that users might be confused with the current domain name
- (88) Others \_\_\_\_\_

### Part 6 Basic Company Information

Q19、How many employees are there in your company/organization (including branches and factories) ?

(1) no more than 10       (2)11-20       (3)21-50       (4)51-100       (5) at least 101

Q20、What is the capitalization of your company/organization ?

- (1) less than 10 million       (2)10 ~ less than30 million
- (3)30 ~ less than 50 million       (4) 50 ~ less than 100 million
- (5)100 million ~ less than 1 billion       (6)1 billion and above

Q21、To which category does your company/organization belong?

- (1)Business/Trade       (2) Traditional Manufacturers       (3) Finance/Insurance
- (4) Advertising/Marketing/ Public Relations       (5)Culture/Education/Publishing
- (6)Print/Digital Media       (7)Internet Industry       (8)IT Industry
- (9)Telecommunication Industry
- (10)Restaurant/Tourism/Entertainment Service Industry
- (11) Department Stores/Wholesale/Distributors
- (12) Agriculture/Fishery/Livestock Industry
- (13) Private Organizations/Social Corporate/Organization
- (88) Others \_\_\_\_\_



**.twDomain Name Users Survey Questionnaire C-2**  
(Suitable Category : Second-Level Chinese Domain Name individual)

**Please fill in your primary information :**

1. Your Name : \_\_\_\_\_  
2. Telephone : \_\_\_\_\_  
3. Your E-Mail : \_\_\_\_\_  
4. Domain Name : \_\_\_\_\_

**What follows is a survey on the user satisfaction of your company/organization towards the registration of the Second-Level Chinese domain names.**

**Part 1 Motivations, Usages and Investment Budget for the Domain Name**

Q1 、 Did you complete the domain name registration in 2005?

- (1)Yes    (2)No    (77)Not Sure./Unaware.    (Please jump to answer Q8.)

Q2 、 How did you learn about the domain name registration? (Please check all that apply)

- (1)Internet Posts                      (2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)  
(3)Family/Friends                      (88) Others\_\_\_\_\_

Q3 、 Did you complete the registration by yourself or through authorized dealers ?

(1) On our own.

(2) Through Authorized Dealers (e.g. Webpage Designers/Registrars)

(Please jump to answer Q5.)

Q4 、 Were you satisfied with the domain name registration process ?

(1)Very Satisfied    (2)Satisfied    (3)No Comment    (Please jump to answer Q5.)

(4)Dissatisfied    (5)Very Dissatisfied

Q4-1 、 What are your reasons for the dissatisfactions ? (Please check all that apply)

(1)Price of Domain Name too High

(2)Complicated Policies

(3)Don' t Know How to Choose Suitable Registrars

(4)Registrars Are Unable to Provide Full Services

(5)Registering Process too Complicated

(6)Basic Information for Registration more than Required

(7)Qualification limitations for Registrations more Strict than before

(88)Others\_\_\_\_\_ (Please jump to answer Q5.)

Q4-2 、 What is the reasonable price for a domain name in your opinion? \_\_\_\_\_USD

Q5 · What was the motivation for you to register a domain name ? (Please check all that apply)

(1) Accomplish a Website

(2) Accomplish the Individual Emails

(3) Brand Protections

(4) Domain Name Buy and Sell

(5) Internal and Business Demand

(88)Others\_\_\_\_\_

(Please jump to answer Q6.)

Q5-1 · What are the contents/functions on your website ? (Please check all that apply)

(1) e-Commerce/Shopping Function

(2) Discussion Area/Forums

(3) Web Communities

(4) Individual/Subject Information Supply

(5) Personal Newsletters

(6) Pictures Pasting Area

(7)Audio/Video Multimedia Files Download

(88) Others\_\_\_\_\_

Q6 · What are the motivations for your company/organization to register a “Second-Level Chinese Domain Name” ? (Please check all that apply)

(1) The Domain Name is Short and Easy to Remember

(2) Localization

(3)Convenient for non-English Users

(4) To Prevent the Company Title Registered by the Others and to Protect the Product Brand.

(88)Others\_\_\_\_\_

Q7 · After completion of the domain name registration in this year, how much budget did you invest on the related software/hardware equipments (e.g. website setup, email setup and proxies, etc.)?

\_\_\_\_\_USD

## Part 2 Utilization after the Domain Name Registration

Q8 · Who is responsible for the setup of the Domain Name( DN) and DN maintenance?

(1) By myself

(2)By family/friends.

(3)Authorized Internet Company Hosting

(88)Others\_\_\_\_\_

Q9 · Which DN Value-Added Services have you used after registration of the domain name ?

(e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc)

(Please check all that apply)

(99)Never Used (Please jump to answer Q11.)

(1) Web Space

(2)Website Forward

(3)Web Hosting/Virtual Server

(4) Email

(5) Mail Forward

(6) Mail Server Hosting

(7) DNS Hosting

(8) E-Commerce

(9) Internet Shops

(10)Registration of Search Engine Domain Names

(11) Webpage Design

(12)Dynamic DNS Installations/Setup

(88)Others\_\_\_\_\_

## Part 3 Satisfaction to the Domain Name Service

Q10 · Are you satisfied with the DN Value-Added services provided by the registrars? (e.g. email, web space, DNS hosting and mail forward service, etc) ?

(1)Very Satisfied

(2)Satisfied

(3)No Comment

(Please jump to answer Q11.)

(4)Dissatisfied

(5)Very Dissatisfied

Q10-1、What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1) Price too high      (2) Lack of Choices      (88)Other \_\_\_\_\_

Q11、Are you satisfied with the customer services provided by the registrars (e.g. data inquiry, FAQ, etc)?

(99)Never Used	(1)Very Satisfied	(2)Satisfied	(3)No Comment
----------------	-------------------	--------------	---------------

(Please jump to answer Q12.)

- (4)Dissatisfied      (5)Very Dissatisfied

Q11-1、What are the reasons for your dissatisfaction? (Please check all that apply)

- (1)Bad Service Attitudes  
 (2) Lack of Professional Knowledge  
 (3) Waiting Time too Long  
 (4) Unable to Answer Questions Immediately  
 (88)Other \_\_\_\_\_

Q12、As a whole, are you satisfied with the related services provided by registrars(e.g. registering process, DN Value-Added Services and customer services, etc.) ?

- (1) Very Satisfied      (2)Satisfied      (3) No comment  
 (4)Dissatisfied      (5)Very Dissatisfied

**Part 4 Demand for DN (Domain Name) Value Added Services**

Q13、Other than the current services (including registering process, DN Value Added Services and customer services), what kinds of other services would you expect the registrars to provide in the future?

(Please check all that apply)

- (1) Educational Trainings Relating to Domain Name Registration

<p>(2) Assist to Setup DNS          (3) Simplify the Paying Process          (4) Simplify the Code Replacement Process          (5) Provide a Full Service Ranging from Domain Name Registration to Website Setup          (6) Enough Services for the Moment          (88) Others _____</p>	(Please jump to answer Q14)
--	-----------------------------

Q13-1、What kind of educational training in relations to domain name registration do you need ?

(Please check all that apply)

- (1)Introduction to Free Web Space Usage  
 (2)DNS Setup/Dynamic DNS Setup  
 (3)Categories in Online Trades and Managerial Methods for Internet Shops  
 (4)Introduction to Website Setup  
 (5)Webpage Planning and Design  
 (6)Marketing on Web Data Base  
 (7)Types of Domain Names and Related Introductions  
 (8)Methods to Register Domain Names  
 (88)Others \_\_\_\_\_



### Part 5 Recognition and Demand for the New Second-Level English Domain Names

Hints : (In the past, the domain names were as “abc.com.tw、abc.org.tw”. In the Second-Level English Domain Names, the middle part of the domain name (e.g. .com、.org) will be reduced and the domain name will be named as “abc.tw” )

Q14、Is your company/organization aware that the “ Second-Level English Domain Names” have been activated for registration?

- (1)Yes  (2)No (Please jump to answer Q17)

Q14-1、Have you already registered a “Second-Level English Domain Name”?

- (1)Yes  (2)No (Please jump to answer Q17)

Q15、How did you learn about the information related to “ Second-Level English Domain Name” registration? (Please check all that apply)

- (1) Internet Posts  (2) Dealers(e.g. Webpage Designers/ Registrars)   
(3) Family/Friends  (88) Others \_\_\_\_\_

Q16、What are the motivations of you to register a “Second-Level English Domain Name” ?

(Please check all that apply)

- (1) The Domain Name is Short and Easy to Remember   
(2) This is a New Kind of Attempt   
(3) Try to Follow the International Trend   
(88) Others \_\_\_\_\_

Q17、Will you be interested in registering a “Second-Level English Domain Name” ?

- (1)Yes , we are interested (Please jump to answer Q18.)  (2)No , we are not interested

Q17-1、Why are you not interested in the registration ? (Please check all that apply)

- (1) We are used to the current domain name   
(2) We do not need to register a new domain name   
(3) We are concerned that users might be confused with the current domain name   
(88) Others \_\_\_\_\_

### Part 6 Basic Individual Information

Q18、How old are you ? \_\_\_\_\_ years old

Q19、What is your highest educational background ?

- (1)Junior High School and below  (2)Junior High School/Vocational School   
(3)College/University  (4)Graduate School and above

Q20、What is your main occupation ?

- (1)Student   
(2)Administrative Positions ( General Officials, Administrative officials and others )   
(3)Sales/Service Positions ( Clerks, External Sales Representatives, Waiters, Barbers, Security Guards, etc. )   
(4)Technical Positions ( Lawyers, Doctors, Professors, Engineers, Bio-Chemical/Information/

Electronics/ Telecommunication Engineers, etc.)

(5) Managerial Positions (Company with more than 10 employees · Section Chief or above in Private organizations)

(6) Labor (Mechanics, Workers, Operators, Haulers, etc.)

(7) Self-Owners (Doctors, Law Firm Partners, Self-Owners in Agriculture, Forestry, Fishery, Livestock Farming · Business Service Provider with less than 9 employees, etc.)

(8) Housewife

(9) Unemployed/Retired

(88) Others \_\_\_\_\_

Q21 · What is your average monthly income ? (USD)

(1) no income

(2) less than 300

(3) 300~less than 600

(4) 600~less than 900

(5) 900~less than 1200

(6) 1200~less than 1500

(7) 1500~less than 1800

(8) 1800~less than 2100

(9) 2100 or above

Q22 · What is your gender ?

(1) Male

(2) Female

