

ผลการสำรวจการใช้และผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของคนญี่ปุ่น¹

ผศ. ทศนีย์ เมฆาพิสิฐ

บทความนี้เป็นรายงานผลการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(IT)ชาวญี่ปุ่น ซึ่งสำรวจ โดยสถาบันวิจัยแรงงานแห่งญี่ปุ่น (The Japan Institute of Labour เรียกว่า JIL) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะ ศึกษาว่า ผู้ใช้ตระหนัก ถึงบทบาทของเทคโนโลยี ITในชีวิตประจำวัน และในการทำงานมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ ยังศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของการใช้ เทคโนโลยีITที่มีต่อการดำเนินชีวิตและสถานที่ทำงาน ผลการสำรวจ จากผู้ใช้เทคโนโลยี IT จำนวน 1,081คน พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก หลังจากมีการนำ เทคโนโลยี ITมาใช้ กล่าวคือ มีผลกระทบต่อการทำงาน ที่ลดลง และ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี IT กลายเป็น เงื่อนไขสำคัญ ในการทำงานทั้งลูกจ้างระดับบริหารและระดับล่าง สำหรับผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิต พบว่า ผู้ใช้เรียนรู้ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ และยังเป็นผู้ใช้กลุ่ม ที่มีอายุสูงยังมีการใช้เทคโนโลยี IT ในขอบเขตที่กว้างกว่าอย่างไร ก็ตามการใช้เทคโนโลยี IT ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ใช้เพิ่มขึ้น

Survey on IT users' attitude towards IT revolution¹

Tasanee Methapisit

This article is a report of survey on IT users' attitude towards IT revolution in Japan.

The survey is done by The Japan Institute of Labour or JIL. JIL aiming at studying the awareness of the IT revolution and the influence of IT on daily life and work. There are 1081 respondents to the questionnaire on the internet and most of them accept that there are a lot of changes due to IT revolution such as the decrease in employment rate, the requirement of IT knowledge for the jobs of administrative class as well as worker class. Most of IT users learn IT by themselves and the aged people tend to use IT in various ways. However, it cannot be denied that the wide spread of IT usage also builds up some stress on the people.

¹ จากงานวิจัยเรื่อง 「IT ユーザーの IT 機器利用実態と IT が雇用・労働に与える影響についての実態調査」 วิจัยโดย 立道信吾、西岡由美 ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ 日本労働研究機構資料シリーズ 2002No.125 P.1-22 มีการปรับแก้หมายเลขตารางให้สอดคล้องกับรูปแบบตาราง

สาระสำคัญของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาว่า ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อไปจะเรียกว่า ผู้ใช้บริการไอที) มีการใช้อุปกรณ์ไอทีในชีวิตประจำวันหรือในการทำงานมากน้อยแค่ไหน และการใช้อุปกรณ์ ไอทีนั้นมีผลกระทบต่อการทำงาน ชีวิต และชีวิตในที่ทำงาน กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจ คือ ผู้ใช้บริการไอทีจำนวน 1,081 คน ที่ตอบแบบสอบถามในรูปแบบฟอร์มบนเว็บซึ่งอยู่บนอินเทอร์เน็ตไซด์ 3 แห่งคือ

① โฮมเพจของJIL ② เมลแมกกาซีนของ JIL ชื่อ "ข้อมูลแรงงาน JIL" และ ③ เว็บไซต์ให้รางวัล

ผลจากการสำรวจ

1. ความก้าวหน้าของการใช้ไอทีในที่ทำงาน และ ผลกระทบจากวิทยาการไอทีที่มีต่อการจ้างงาน

1.1 90% ของผู้ให้บริการไอทีรู้สึกว่าคุณสมบัติของงานเปลี่ยนไป อันเนื่องมาจากการนำระบบที่เกี่ยวข้องกับไอทีมาใช้หรือมีการขยายการใช้มากขึ้น

ต่อคำถามที่ว่า ในสองสามปีนี้ ที่ทำงานของท่านมีการนำระบบที่เกี่ยวข้องกับไอทีมาใช้ หรือมีการขยาย การใช้ให้กว้างขวางมากขึ้นหรือไม่ ปรากฏว่า 74.6% ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงในทำนองนั้น (ดูตารางที่ 1 ประกอบ) และจากการถามผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ว่า มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงลักษณะ ของงานอันเนื่องมาจากการนำไอทีมาใช้หรือไม่ (ดูตารางที่ 2 ประกอบ) 32.0% ตอบว่า มีการเปลี่ยนแปลง อย่างมาก 56.4%

ตอบว่า มีการเปลี่ยนแปลงบ้าง แสดงว่า ประมาณ 90% รู้สึกได้ถึงการเปลี่ยนแปลงนี้ หากพิจารณาโดยจำแนก ตามขนาด ของกิจการแล้ว(ดูตารางที่ 2) จะพบว่ายิ่งกิจการที่มีขนาดใหญ่อัตราส่วนผู้ที่รู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงจะยิ่งสูงขึ้น คือในการถามกิจการที่มีพนักงานสูงสุดไม่เกิน 5,000 คน พบว่า ในกิจการที่มีพนักงานไม่ถึง 30 คน มี 81.8% และเพิ่มขึ้น เป็น 93.6% ในกิจการที่มีพนักงาน 1,000-4,999 คน นอกจากนี้ ยิ่งกิจการใหญ่ขึ้นวิธีการทำงานก็ยิ่งเปลี่ยนไปมากจากการนำไอทีมาใช้

ตารางที่ 1 สภาพการนำระบบที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับไอทีมาใช้ในระยะ 2 ปีนี้

(หน่วย: %)

	มี	ไม่มี	ไม่ระบุ	รวม
รวม	74.6	23.9	1.5	725
ประเภทธุรกิจ				
ผลิตอุปกรณ์ไอที	82.5	17.5	0.0	40
ผลิตสินค้าอื่น ๆ	76.7	21.7	1.6	189
ร้านค้าปลีก ส่ง ร้านอาหาร	81.3	18.8	0.0	48
การเงิน ประกันฯ อสังหาริมทรัพย์	75.8	24.2	0.0	33
บริการด้านไอที	67.1	29.4	3.5	85
งานบริการ	67.8	30.2	2.0	149
ธุรกิจอื่น ๆ	78.3	20.6	1.1	180

ตารางที่ 2 การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานอันเนื่องมาจากการนำไอทีเข้ามาใช้

(หน่วย: %)

	เปลี่ยน แปลงมาก	เปลี่ยน ไปบ้าง	ไม่ค่อย เปลี่ยน	ไม่เปลี่ยนแ ปลงเลย	ไม่ระบุ	รวม
รวม	32.0	56.4	10.9	0.2	0.6	541
ประเภทธุรกิจ						
ผลิตอุปกรณ์ไอที	33.3	63.6	3.0	0.0	0.0	33
ผลิตสินค้าอื่น ๆ	35.9	54.5	9.7	0.0	0.0	145
ร้านค้าปลีก ส่ง ร้านอาหาร	28.2	61.5	10.3	0.0	0.0	39
การเงิน ประกันฯ อสังหาริมทรัพย์	28.0	56.0	16.0	0.0	0.0	25
บริการด้านไอที	35.1	47.4	15.8	0.0	1.8	57
งานบริการ	32.7	58.4	7.9	1.0	0.0	101
ธุรกิจอื่น ๆ	27.7	57.4	13.5	0.0	1.4	141
ปริมาณพนักงาน						
1-29	29.9	51.9	15.6	1.3	1.3	77
30-299	30.2	56.0	13.2	0.0	0.6	159
300-999	37.6	53.2	8.3	0.0	0.9	109
1000-4999	30.3	63.3	6.4	0.0	0.0	109
5000คนขึ้นไป	32.6	55.8	11.6	0.0	0.0	86
ระดับพนักงาน						
ผู้บริหาร	31.8	68.2	0.0	0.0	0.0	22
ผู้จัดการฝ่าย	38.8	57.5	3.8	0.0	0.0	80
ผู้จัดการแผนก	35.9	53.8	9.6	0.0	0.6	156
หัวหน้างาน	26.1	60.4	13.5	0.0	0.0	111
พนักงานทั่วไป	30.1	53.4	15.3	0.6	0.6	163

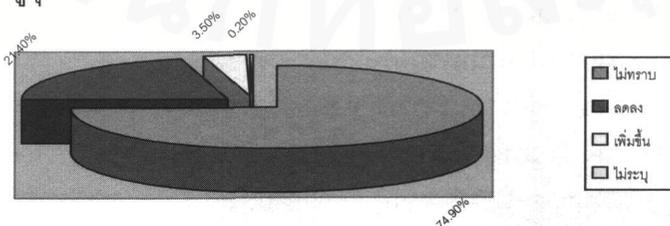
และหากจำแนกตามระดับของพนักงาน พบว่ายิ่งพนักงานในระดับสูงขึ้น ก็ยิ่งรู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงมากขึ้น ในยุคสมัยของการที่ข้อมูลข่าวสาร ในสำนักงานมีการปรับเป็นระบบโอเอ (Office Automation) กล่าวคือ งานธุรการธรรมดาทั่วไปก็เปลี่ยนไปใช้คอมพิวเตอร์ทำงาน แต่การปรับเปลี่ยนสู่การใช้ไอทีในยุคนี้ มีลักษณะ พิเศษตรงที่ ทำให้การทำงานของพนักงานระดับสูงเปลี่ยนไปด้วย

1.2 จำนวนพนักงานในที่ทำงานมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก

อิทธิพลของการนำไอทีมาใช้ กล่าวคือ ยิ่งมีการใช้ไอทีมากเท่าไร ก็ยิ่งใช้พนักงานน้อยลง

จากการถามว่า การนำไอทีมาใช้ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนพนักงานในบริษัทหรือไม่(ดูแผนภูมิที่ 1) มีผู้ตอบว่า จำนวนพนักงานไม่เปลี่ยนแปลง มากที่สุด คือ สูงถึง 70% รองลงมาตอบว่า จำนวนพนักงานลดลง มี 20% และมีผู้ตอบว่า เพิ่มขึ้น 3.5% ซึ่งนับว่าการที่จำนวนพนักงานลดลง มีปริมาณที่ มากกว่า หากจำแนกตามประเภทงานแล้วพบว่าในกิจการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับไอที จะตอบว่า จำนวนพนักงาน เพิ่มขึ้น ซึ่งคิดเป็น อัตราส่วน 8.8% ซึ่งนับว่าสูงสุดในบรรดาประเภทงานทั้งหมด ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่า กิจการของงานบริการเกี่ยวกับไอที มีแนวโน้มที่เจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้น การที่นำระบบที่เกี่ยวข้องกับไอที เข้ามาใช้ หรือ ขยายกิจการให้ใหญ่ขึ้น จึงทำให้ปริมาณงานเพิ่มขึ้น และส่งผลให้เกิดการจ้างงาน ส่วนกิจการ ด้านการผลิต การค้าส่ง การค้าปลีก และอาหารตอบว่า จำนวนพนักงานลดลงถึงกว่า 30% จึงเป็นไปได้สูงว่ากลุ่มประเภทงานจำพวกนี้เมื่อเทียบกับประเภทงานอื่น ๆ แล้ว การนำไอทีเข้ามาใช้จะมีผลอย่างมากต่อการลด การจ้างงาน

แผนภูมิที่ 1 การเปลี่ยนแปลงของจำนวนบุคลากรในที่ทำงาน อันเนื่องมาจากการก้าวสู่ยุคไอที



หากจำแนกตามขนาดของกิจการ (ดูแผนภูมิที่1) ยิ่งกิจการใหญ่ขึ้น ก็มีแนวโน้มที่จะลดจำนวน พนักงานลง กล่าวคือ กิจการขนาดใหญ่ มีแนวโน้มที่จะนำไอทีมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อลดการจ้างงาน

หากจำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในที่ทำงาน ในที่ทำงานที่มีความก้าวหน้าในการใช้ไอที เช่น มีคนหนึ่งเกิน1เครื่องนั้น ตอบว่า "ลดลง" ถึง 22.6% ซึ่งเป็นอัตราที่สูงกว่า กิจการที่มีเครื่อง1เครื่องต่อ 2คน ซึ่งตอบว่า 16.1% กล่าวคือ ยิ่งเป็นกิจการที่ก้าวหน้าทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากเท่าไรก็มีแนวโน้มจะมีการจ้างงานน้อยลงมากเท่านั้น

ตารางที่ 3 การเปลี่ยนแปลงจำนวนคนเนื่องจากการนำระบบไอทีมาใช้

(หน่วย: %)

	เพิ่มขึ้น	ไม่เปลี่ยนแปลง	ลดลง	ไม่ระบุ	ดัชนีความต่าง	รวม
รวม	3.5	74.9	21.4	0.2	17.9	541
ประเภทธุรกิจ						
ผลิตอุปกรณ์ไอที	3.0	72.7	24.2	0.0	21.2	33
ผลิตสินค้าอื่น ๆ	3.4	66.2	30.3	0.0	26.9	145
ร้านค้าปลีก ส่ง ร้านอาหาร	2.6	66.7	30.8	0.0	28.2	39
การเงิน ประกันฯ อสังหาริมทรัพย์	4.0	80.0	16.0	0.0	12.0	25
บริการด้านไอที	8.8	77.2	14.0	0.0	5.3	57
งานบริการ	4.0	81.2	14.9	0.0	10.9	101
ธุรกิจอื่น ๆ	1.4	80.1	17.7	0.7	16.3	141
จำนวนพนักงาน						
1-29	1.3	92.2	6.5	0.0	5.2	77
30-299	3.1	82.4	14.5	0.0	11.3	159
300-999	4.6	73.4	21.1	0.9	16.5	109
1000-4999	4.6	63.3	32.1	0.0	27.5	109
5000คนขึ้นไป	3.5	61.6	34.9	0.0	31.4	86

ระดับพนักงาน						
ผู้บริหาร	4.5	81.8	13.6	0.0	9.1	22
ผู้จัดการฝ่าย	2.5	80.0	17.5	0.0	15.0	80
ผู้จัดการแผนก	1.9	76.3	21.8	0.0	19.9	156
หัวหน้างาน	5.4	64.0	30.6	0.0	25.2	111
พนักงานทั่วไป	3.7	77.9	17.8	0.6	14.1	163
แยกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์						
1คน มากกว่า1เครื่อง	3.6	73.6	22.6	0.2	19.0	447
1เครื่องมากกว่า2คน	3.2	80.6	16.1	0.0	12.9	93

หมายเหตุ ดัชนีความต่าง หมายถึง ค่าที่หักจำนวนที่เพิ่มขึ้น” จากส่วนที่”ลดลง”

1.3 จำนวนพนักงานในที่ทำงาน ระดับผู้จัดการจะรู้สึกว่ามีจำนวนพนักงานมากเกินไป

จากการถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อจำนวนคนในที่ทำงานในปัจจุบัน (ดูแผนภูมิที่ 2) มีผู้ที่ตอบว่า ไม่เพียงพอ 11.8% และ ค่อนข้างไม่พอ 38.6% ซึ่งรวมกันแล้วเป็น 50.5% ซึ่งมีกลุ่มที่มองว่าไม่เพียงพอเกิน กว่าครึ่ง นอกจากนี้ ผู้ที่ตอบว่าเหมาะสมดีแล้วมี 33.1% และที่ตอบว่ามีจำนวนคนมากเกินไป (เกินเล็กน้อย) และ (เกินจำนวนมาก) รวมกันเป็น 16.1%

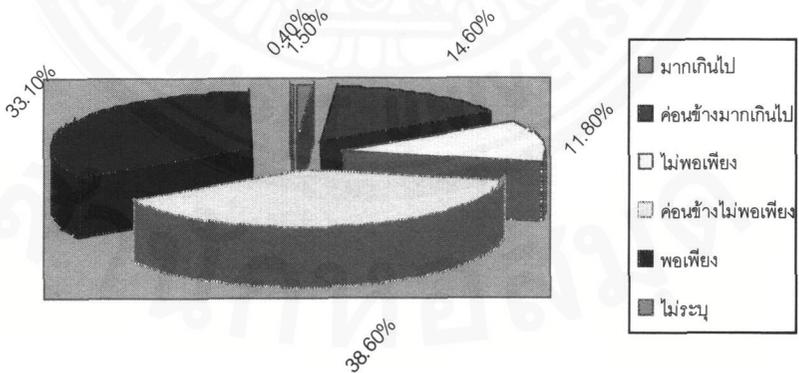
หากแยกตามประเภทงานแล้ว (ดูตารางที่ 4) งานประเภทให้บริการที่เกี่ยวข้องกับไอที ซึ่งมีแนวโน้มว่ามี พนักงานเพิ่มขึ้นอันเป็นผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีไอที มาใช้ ตอบว่า จำนวนพนักงานไม่พอ มากที่สุดคือสูงถึง 66.7% แสดงให้เห็นถึงการขาดช่างเทคนิคด้านซอฟต์แวร์อย่างมาก

นอกจากนี้ หากจำแนกตามลำดับชั้นของพนักงาน ในระดับผู้จัดการที่รับผิดชอบการดูแลพนักงาน ตอบว่า พนักงานมากเกินไป มากที่สุด คือ

23.8% จุดนี้สะท้อนให้เห็นว่า มีความเป็นไปได้ว่าจะมีการ ควบคุมจำนวน พนักงานเข้มงวดมากขึ้น

เมื่อมองจากจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในที่ทำงาน ในที่ทำงาน ที่คนหนึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 1 เครื่อง มีผู้ที่ตอบว่า “เหมาะสมดีแล้ว” น้อย เมื่อเทียบกับที่ทำงานที่เครื่องหนึ่งใช้ร่วมกันมากกว่า 2 คน และมีผู้ตอบ ว่า “ไม่พอ” กับ “มากเกินไป” ในจำนวนที่มากพอ ๆ กัน ที่มาของผลที่ได้นี้ อาจ พิจารณาได้ว่า ไอทีถูกใช้เป็นเครื่องมือเพื่อลดการจ้างงานซึ่งเป็นได้ใน 2 กรณี คือ 1. กรณีที่เกิดการลดการจ้างงานเพราะนำไอที มาใช้แล้ว จึงทำให้ คนทำงานมีจำนวนไม่เพียงพอ และ 2. กรณีที่ได้นำไอทีมาใช้และอยู่ในระหว่าง ที่ดำเนิน การลดจำนวนคนงานอยู่

แผนภูมิที่ 2 ภาวะที่บุคลากรในที่ทำงานไม่เพียงพอหรือมากเกินไป



ตารางที่ 4 ภาวะที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือมากเกินไปในหน้าที่ทำงานปัจจุบัน

(หน่วย: %)

	ไม่เพียงพอ	ไม่เพียงพอเล็กน้อย	เหมาะสมดีแล้ว	มากเกินไปเล็กน้อย	มากเกินไป	ไม่ระบุ	รวม
รวม	11.8	38.6	33.1	14.6	1.5	0.4	541
อายุ							
ช่วงวัย20	11.9	49.2	23.7	11.9	3.4	0.0	59
ช่วงวัย30	11.5	40.5	35.0	11.5	1.5	0.0	200
ช่วงวัย40	11.5	41.0	29.5	17.5	0.5	0.0	183
ช่วงวัย50	14.6	23.2	41.5	18.3	2.4	0.0	82
ช่วงวัย60ขึ้นไป	6.7	20.0	46.7	13.3	0.0	13.3	15
ประเภทธุรกิจ							
ผลิตอุปกรณ์ไอที	3.0	42.4	45.5	9.1	0.0	0.0	33
ผลิตสินค้าอื่น ๆ	15.2	29.0	35.2	20.0	0.7	0.0	145
ร้านค้าปลีก ส่ง ร้านอาหาร	2.6	51.3	30.8	10.3	5.1	0.0	39
การเงิน ประกันฯ อสังหาริมทรัพย์	4.0	52.0	44.0	0.0	0.0	0.0	25
บริการด้านไอที	10.5	56.1	26.3	7.0	0.0	0.0	57
งานบริการ	12.9	33.7	39.6	12.9	1.0	0.0	101
ธุรกิจอื่น ๆ	14.2	38.3	24.8	18.4	2.8	1.4	141
จำนวนพนักงาน							
1-29	13.0	44.2	33.8	6.5	2.6	0.0	77
30-299	10.1	35.2	34.6	18.2	1.9	0.0	159
300-999	13.8	39.4	28.4	15.6	1.8	0.9	109
1000-4999	12.8	42.2	25.7	18.3	0.9	0.0	109
5000คนขึ้นไป	10.5	33.7	45.3	9.3	0.0	1.2	86

ระดับพนักงาน							
ผู้บริหาร	9.1	50.0	31.8	9.1	0.0	0.0	22
ผู้จัดการฝ่าย	10.0	27.5	37.5	22.5	1.3	1.3	80
ผู้จัดการแผนก	12.2	40.4	32.1	13.5	1.3	0.6	156
หัวหน้างาน	9.0	39.6	33.3	17.1	0.9	0.0	111
พนักงานทั่วไป	14.7	39.9	31.3	11.7	2.5	0.0	163
แยกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์							
1คน มากกว่า1เครื่อง	11.9	38.9	31.8	15.7	1.3	0.4	447
1เครื่องมากกว่า2คน	10.8	37.6	39.8	9.7	2.2	0.0	93

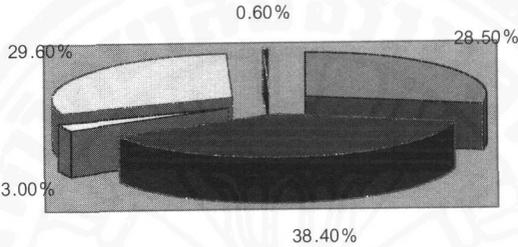
1.4 ความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับลักษณะบุคลากรที่จำเป็นใน ที่ทำงาน ต้องการคนที่มีความรู้เกี่ยวกับ ไอที ทั้งระดับผู้บริหาร และ ระดับที่ไม่ใช่ผู้บริหาร

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะที่เปลี่ยนไปของบุคลากรที่จำเป็นในที่ทำงานอันเนื่องมาจากการปรับนำไอทีมาใช้ (ดูแผนภูมิที่ 3) มีผู้ตอบว่า ต้องการคนที่มีความรู้ด้านไอที (ทั้งงานระดับบริหาร และ งานทั่วไป) รวมกัน 66.9% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด เกี่ยวกับประเภทของบุคลากรที่จำเป็นต่อที่ทำงานที่มีการนำไอทีมาใช้ สำหรับบุคลากรที่มีความรู้ด้านไอที นั้นแยกเป็น พนักงานทั่วไป 38.4% และ พนักงาน ระดับบริหาร 28.5% แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มพนักงานทั่วไปรู้สึกถึง ความจำเป็นในการที่จะต้องปรับตัวให้มี ความรู้ด้านไอทีได้ค่อนข้างมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทลักษณะงาน (ดูตารางที่ 5) ในกิจการผลิตอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไอที และ กิจการที่ให้บริการด้านไอที จะต้องการบุคลากร (ระดับพนักงานทั่วไป)ที่มีความรู้ด้านไอที ในอัตราส่วนที่สูง ส่วนในธุรกิจการเงิน ประกันฯ และอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้ง ธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีกและร้านอาหารนั้น จะต้อง การบุคลากร(ระดับผู้บริหาร) ที่มีความรู้ด้านไอที ในอัตราที่สูง

แผนภูมิที่ 3
สารสนเทศ

การเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์บุคลากรในยุคเทคโนโลยี



- บุคลากรที่สามารถปรับตัวได้ตามเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระดับผู้บริหาร) เป็นสิ่งจำเป็น
- บุคลากรที่สามารถปรับตัวได้ตามเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไม่ใช่ผู้บริหาร) เป็นสิ่งจำเป็น
- บุคลากรที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็น
- ภาพลักษณ์ของบุคลากรไม่เปลี่ยนแปลงไปจากเมื่อก่อน
- ไม่ระบุ

สำนักหอสมุด

ตารางที่ 5 การเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์บุคลากรในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

(หน่วย: %)

	ต้องการพนักงานทั่วไปที่รู้ด้านไอที	ต้องการผู้บริหารที่รู้ด้านไอที	ต้องการผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านไอที	ภาพลักษณ์ของบุคลากรไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่ระบุ	รวม
รวม	38.4	28.5	3.0	29.6	0.6	541
ประเภทธุรกิจ						
ผลิตอุปกรณ์ไอที	42.4	15.2	3.0	39.4	0.0	33
ผลิตสินค้าอื่น ๆ	35.9	32.4	3.4	26.9	1.4	145
ร้านค้าปลีก ส่ง ร้านอาหาร	28.2	41.0	2.6	28.2	0.0	39
การเงิน ประกันฯ อสังหาริมทรัพย์	28.0	48.0	0.0	24.0	0.0	25
บริการด้านไอที	42.1	21.1	5.3	31.6	0.0	57
งานบริการ	46.5	23.8	1.0	28.7	0.0	101
ธุรกิจอื่น ๆ	37.6	27.0	3.5	31.2	0.7	141
ระดับพนักงาน						
ผู้บริหาร	27.3	40.9	0.0	31.8	0.0	22
ผู้จัดการฝ่าย	50.0	27.5	1.3	18.8	2.5	80
ผู้จัดการแผนก	42.3	30.8	3.8	23.1	0.0	156
หัวหน้างาน	29.7	27.9	2.7	38.7	0.9	111
พนักงานทั่วไป	35.6	25.8	3.1	35.6	0.0	163
แยกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์						
1คน มากกว่า1เครื่อง	38.7	29.3	3.1	28.2	0.7	447
1เครื่องมากกว่า2คน	37.6	23.7	2.2	36.6	0.0	93

เมื่อจำแนกตามระดับของพนักงาน ในระดับผู้จัดการตอบว่าต้องการบุคลากร(ระดับพนักงานทั่วไป) ที่มีความรู้ด้านไอที ส่วนระดับผู้บริหารตอบว่า ต้องการบุคลากร(ระดับหัวหน้างาน)ที่มีความรู้ด้านไอที ในกลุ่มผู้จัดการและผู้บริหาร ที่มีอำนาจในการ บังคับบัญชา จะมีความต้องการ

บุคลากรที่มีความรู้ด้านไอที สูงมาก จากนั้นไปคาดการณ์ได้ว่าความรู้ความสามารถด้านไอทีจะเป็นเงื่อนไขที่สำคัญยิ่งขึ้นในการคัดสรรบุคลากรของบริษัท

1.5 การใช้ระบบไอทีในที่ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ใช้ได้เต็มที่ราวกว่า 70%

จากการถามว่า ตัวผู้ตอบเองสามารถใช้ระบบไอทีในที่ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพแค่ไหน (ดูตารางที่ 6) คำตอบเฉลี่ยโดยรวมคือ 68% และเมื่อจำแนกตามประเภทแล้วจะพบว่า ใช้ได้เต็มที่ถึง 70-90% มีมากที่สุดคือสูงถึง 52.5% รองลงมาคือ 50-60% มี 24.2% และใช้ได้ 10% มีเพียง 9.4% ตามลำดับหากจำแนกตามอายุ ช่วงวัย 30 จะสูงสุดคือ 71% วัย 40 (69%) และวัย 20 (66%) ตามลำดับ

ข้อควรสังเกตในที่นี้คือ ในการใช้ระบบไอทีให้เต็มประสิทธิภาพนั้น ไม่ใช่เฉพาะทักษะการใช้ไอที เท่านั้น แต่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในเนื้อหา งานด้วย ดังนั้น จึงไม่ได้หมายความว่า คนที่อายุน้อยแล้ว จะสามารถใช้อุปกรณ์ไอทีได้เต็มประสิทธิภาพ

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพในการใช้ระบบไอทีในที่ทำงาน

(หน่วย: %)

	ค่าเฉลี่ย	ไม่ถึง30%	30-40%	50-60%	70-90%	100%	ไม่ระบุ	รวม
รวม	68	5.0	8.5	24.2	52.5	9.4	0.4	541
อายุ								
ช่วงวัย20	66	3.4	8.5	33.9	45.8	8.5	0.0	59
ช่วงวัย30	71	4.5	7.5	17.0	59.5	11.0	0.5	200
ช่วงวัย40	69	3.8	6.0	29.5	53.0	7.1	0.5	183
ช่วงวัย50	64	7.3	12.2	25.6	43.9	11.0	0.0	82
ช่วงวัย60ขึ้นไป	51	20.0	33.3	6.7	26.7	13.3	0.0	15

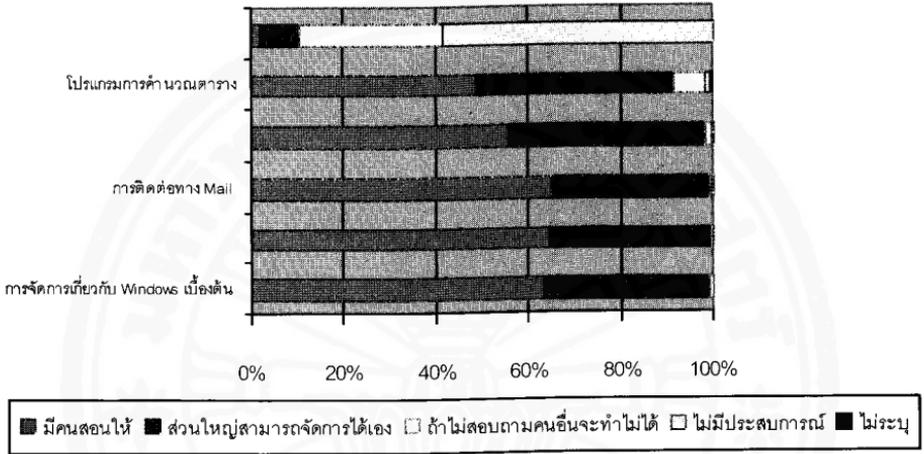
2. วิถีชีวิตที่สัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการไอที

2.1 ทักษะการใช้ไอที 80% ได้จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีน้อยคนที่เรียนผ่านการอบรม

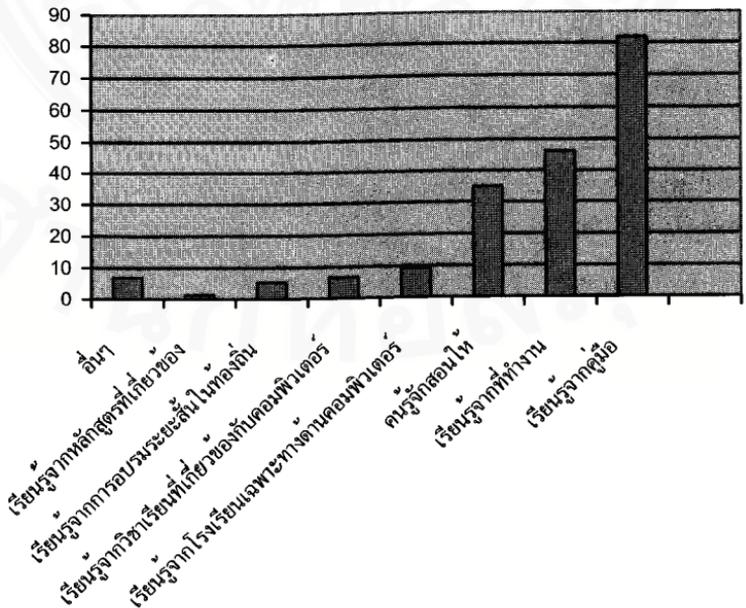
ทักษะการใช้ไอทีของผู้ใช้บริการไอที นอกจากทักษะพื้นฐาน เช่น การท่องอินเทอร์เน็ต การรับส่งเมลแล้ว ยังมีทักษะที่ทำงานธุรการ เช่น สามารถใช้เวิร์ดโปรเซสเซอร์ และ ตารางการคำนวณได้ด้วย (ดูตารางที่ 7) แต่ทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาไอที เช่น การทำงาน Visual basic หรือ C++ มีน้อยมาก หรือ อาจเรียกว่าคนส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ด้านนี้เลย

ในกลุ่มผู้ใช้ไอทีนั้น ส่วนมากเป็นผู้ที่ฝึกฝนทักษะการใช้ไอทีด้วยตนเอง เช่น การศึกษาจากคู่มือ มีสูงถึง 81.8% ส่วนผู้ที่เรียนที่โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ หรือ โรงเรียนช่างเทคนิคเฉพาะด้านมีน้อยมาก เพียงแค่ 9.2% เท่านั้น (ดูตารางที่ 8)

ตารางที่ 7 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ



ตารางที่ 8 วิธีการเรียนรู้การจัดการคอมพิวเตอร์



2.2 เวลาที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้าน เฉลี่ยวันละ 2 ชั่วโมง ยิ่งเป็นผู้ให้บริการไอทีที่สูงอายุ ก็จะมีการใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้าน เพื่อการใช้งานที่หลากหลาย

ผู้ใช้ไอที กว่า 90% มีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองที่บ้าน ในจำนวนนี้ 80% คือ ผู้ที่มีเครื่อง คอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวของตัวเอง หรือ ตัวเองใช้เป็นหลัก ระยะเวลาที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้าน โดยเฉลี่ยวันละ ประมาณ 2 ชั่วโมง ลักษณะการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ที่บ้าน โดยมาก เป็น “การใช้เพื่อสืบค้นข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ต” “การจัดทำเอกสารที่จำเป็น สำหรับงาน” “การติดต่อสื่อสารทางเมลล์กับครอบครัวหรือคนรู้จัก” และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้ที่สูงวัยระดับเกิน60ปี จะใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อ “ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ทาง อินเทอร์เน็ต (53.8%)” “ใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิง หรือ ออนไลน์เทรด (21.2%)” ซึ่งเมื่อเทียบกับผู้ใช้ในวัยอื่นแล้ว จะมีการใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้านในลักษณะการใช้ที่หลากหลายมากกว่า (ดูตารางที่ 9) กล่าวคือ การปฏิรูปด้านไอทีได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงวัย ซึ่งพลังกำลังถดถอยตามอายุที่มากขึ้นสามารถใช้อุปกรณ์ไอทีเพื่อช่วยให้การ ดำเนินชีวิตบั้นปลายสะดวกสบายขึ้น ในอีกทางหนึ่งสำหรับผู้สูงวัย ที่ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ไอทีก็จะได้ไม่ได้รับคุณประโยชน์นี้ ผลจากการสำรวจ ครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า มีแนวโน้มที่ความแตกต่างของระดับความรู้ ความเข้าใจในไอทีจะก่อให้เกิดช่องว่างทางคุณภาพในการดำเนินชีวิต บั้นปลายของผู้สูงวัย

ตารางที่ 9 ลักษณะการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

(หน่วย: %)

	จัดทำเอกสาร ในงาน	จัดทำเอกสาร ในการเรียน	ติดต่อเมล์กับ ครอบครัว หรือคนรู้จัก	ติดต่อเมล์ กับคู่ค้า	สืบค้นข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ต	ดาวน์โหลด ซอฟต์แวร์	ชอปปิง ทางอินเทอร์เน็ต
รวม	68.8	25.5	69.6	31.7	87.2	38.0	32.5
อายุ ช่วงวัย20	50.8	38.5	81.5	23.8	84.6	36.9	33.8
ช่วงวัย30	67.9	22.7	72.9	30.0	89.2	39.1	37.0
ช่วงวัย40	68.5	21.6	67.5	29.8	85.9	37.0	34.4
ช่วงวัย50	78.3	26.3	56.0	36.0	86.9	33.7	22.9
ช่วงวัย60 ขึ้นไป	88.5	30.8	78.8	59.6	88.5	53.8	23.1

	อินเทอร์เน็ต แบงก์ ค้าขายออนไลน์	จัดทำบัญชีค่า ใช้จ่ายในบ้าน ทำบัตรอวยพร ปีใหม่	เล่นเกม ฟังดนตรี	ค้นหาข้อมูล การสมัคร งาน	อื่น ๆ	ไม่ระบุ	รวม
รวม	16.6	40.0	39.8	6.9	12.6	1.4	1008
อายุ ช่วงวัย20	11.5	26.9	46.2	12.3	13.1	0.0	130
ช่วงวัย30	19.0	41.4	42.9	7.3	11.7	0.9	343
ช่วงวัย40	18.4	43.9	41.6	6.2	10.2	1.6	305
ช่วงวัย50	11.4	37.7	29.7	4.6	18.9	1.7	175
ช่วงวัย60 ขึ้นไป	21.2	50.0	28.8	3.8	11.5	5.8	52

2.3 ความตระหนักถึงประสิทธิภาพงานที่เพิ่มขึ้นจากการนำคอมพิวเตอร์ มาใช้

กว่า 90% ของผู้ใช้ไอทีรู้สึกว่ นับตั้งแต่้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการทำงานทำให้ทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ดูตารางที่ 10) หากจำแนกตามประเภทงาน จะเห็นว่า ประสิทธิภาพการ ทำงานของกิจการค้าปลีก และค้าส่งสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ยังเป็นพนักงานในระดับที่สูงขึ้นก็จะยิ่ง ตระหนักถึงประสิทธิภาพที่สูงขึ้น จากการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์นี้มีผลในทันที ทั้งนี้เพราะ มีผู้ตอบว่า รู้สึกถึงประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ในหนึ่งปีนับตั้งแต่นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ มากถึง 90%

ตารางที่ 10 การเปลี่ยนแปลงด้านประสิทธิภาพการทำงานหลังจากเริ่มใช้คอมพิวเตอร์

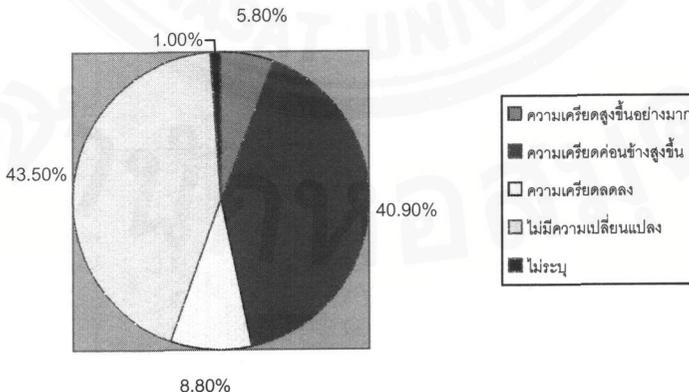
(หน่วย: %)

	ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมาก	ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นพอสมควร	ไม่เปลี่ยนแปลง	ประสิทธิภาพลดลง	ไม่แน่ใจ	ไม่ระบุ	รวม
รวม	40.3	47.9	6.6	0.6	3.9	0.7	725
ประเภทธุรกิจ							
ผลิตอุปกรณ์ไอที	40.0	50.0	2.5	0.0	7.5	0.0	40
ผลิตสินค้าอื่น ๆ	40.7	49.7	5.3	0.5	3.2	0.5	189
ร้านค้าปลีก ส่ง ร้านอาหาร	52.1	39.6	4.2	0.0	4.2	0.0	48
การเงิน ประกันฯ อสังหาริมทรัพย์	30.3	54.5	9.1	0.0	6.1	0.0	33
บริการด้านไอที	47.1	38.8	10.6	0.0	1.2	2.4	85
งานบริการ	43.6	45.6	6.7	0.0	3.4	0.7	149
ธุรกิจอื่น ๆ	32.8	52.8	7.2	1.7	5.0	0.6	180

ระดับพนักงาน							
ผู้บริหาร	50.0	46.2	3.8	0.0	0.0	0.0	26
ผู้จัดการฝ่าย	48.6	42.9	4.8	1.0	1.9	1.0	105
ผู้จัดการแผนก	43.0	49.0	5.0	0.5	2.0	0.5	200
หัวหน้างาน	38.4	53.6	5.3	0.0	2.6	0.0	151
พนักงานทั่วไป	34.2	45.5	10.4	0.9	7.8	1.3	231

2.4 มีกว่า50% ของผู้ใช้บริการไอทีรู้สึกว่า มีความเครียดมากขึ้น นับตั้งแต่ใช้ คอมพิวเตอร์

จากการถามว่า เมื่อเทียบกับก่อนที่จะใช้คอมพิวเตอร์ มีความเปลี่ยนแปลงด้านความเครียดที่มีต่องาน หรือไม่ (ดูแผนภูมิที่ 4) มีผู้ตอบว่า “เครียดขึ้นมาก” 5.8% “เครียดขึ้นเล็กน้อย” 40.9% ซึ่งกล่าวได้ว่า กลุ่มผู้ที่รู้สึกเครียดมี เกือบ 50 % ในขณะเดียวกัน ก็มีผู้ตอบว่า “ไม่แตกต่างจากเมื่อก่อน” มากถึง 43.5% นอกจากนี้ ยังมีผู้ตอบว่า “ความเครียดลดลง” อีก 8.8% ด้วย แผนภูมิที่ 4 ระดับความรู้สึกเครียดหลังจากเริ่มต้นใช้งานคอมพิวเตอร์



หากจำแนกตามวัย (ดูตารางที่ 11) โดยมากผู้ที่รู้สึกว่ายเครียดจะเป็นผู้ที่อยู่ในวัย 40 ซึ่งมีมากกว่า 50% สำหรับวัย 60 ที่ใช้อุปกรณ์ไอทีเป็น จะเป็นผู้ที่รู้สึกเครียดน้อยกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ

หากจำแนกตามขนาดจำนวนพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มที่รู้สึกว่ายเครียดเป็นพนักงานขององค์กร ขนาดใหญ่ ในกิจการขนาดใหญ่ พบว่าจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงาน และทำให้เกิดความเครียดมากขึ้น ซึ่งลักษณะงานจะเป็นงานจำพวกที่ทำให้ ต้องใช้แรงงานมากขึ้นหรือทำให้รู้สึกเหนื่อยมากขึ้น

หากจำแนกตามระดับพนักงาน ในกลุ่มหัวหน้างานระดับกลาง (ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก) จะมีผู้ที่ รู้สึกเครียดค่อนข้างมาก กล่าวคือ การที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ทำให้หัวหน้างานระดับกลาง เกิดความเครียดมากขึ้น

ตารางที่ 11 ความเครียดที่รู้สึกตั้งแต่เริ่มใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และการเปลี่ยนแปลงด้านความเครียดในการทำงาน

(หน่วย: %)

	เครียดมากขึ้น	เครียดขึ้นบ้าง	ไม่เปลี่ยนแปลง	เครียดน้อยลง	ไม่ระบุ	รวม
รวม	5.8	40.9	43.5	8.8	1.0	725
อายุ						
ช่วงวัย 20	6.5	40.2	43.5	7.6	2.2	92
ช่วงวัย 30	5.0	38.5	46.4	9.7	0.4	278
ช่วงวัย 40	7.0	45.6	40.4	5.7	1.3	228
ช่วงวัย 50	5.5	38.5	41.3	14.7	0.0	109
ช่วงวัย 60 ขึ้นไป	0.0	37.5	56.3	0.0	6.3	16

จำนวนพนักงาน						
1-29	3.7	38.3	50.5	5.6	1.9	107
30-299	4.7	37.5	46.1	10.8	0.9	232
300-999	5.8	42.3	41.6	8.8	1.5	137
1000-4999	7.8	46.1	39.7	6.4	0.0	141
5000คนขึ้นไป	7.5	42.1	38.3	11.2	0.9	107
ระดับพนักงาน						
ผู้บริหาร	3.8	38.5	42.3	11.5	3.8	26
ผู้จัดการฝ่าย	4.8	43.8	43.8	7.6	0.0	105
ผู้จัดการแผนก	5.5	43.5	40.5	9.5	1.0	200
หัวหน้างาน	2.6	43.7	42.4	9.9	1.3	151
พนักงานทั่วไป	9.1	35.5	46.8	7.8	0.9	231

3. สภาพการขอป้ังแบบออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต

3.1 ในรอบ 1 ปี ในปี 2001 มีการใช้บริการนี้เฉลี่ย 8.5 ครั้ง จำนวนเงินประมาณ 113,000 เยน

เมื่อสอบถามจำนวนเงินที่ใช้ในการขอป้ังทางอินเทอร์เน็ต ในรอบปี 2001 (ดูตารางที่ 12) พบว่าคิดเป็นเงินโดยเฉลี่ย 113,000 เยน จำแนกย่อยเป็นไม่ถึง 5 หมื่นเยน 34.1% ซึ่งมีมากที่สุด และ ระหว่าง 50,000 เยน แต่ไม่เกิน 100,000 เยน มี 23.2% และ ระหว่าง 100,000 เยน ถึง 150,000 เยน 19.8% ตามลำดับ

หากจำแนกตามวัย พบว่า วัย 20 จะใช้เงินประมาณ 81,000 เยน และวัยเกิน 60 จะใช้ประมาณ 187,000 เยน ซึ่งยิ่งอายุสูงขึ้นจำนวนเงินที่ใช้ก็สูงขึ้นไปด้วย

ตารางที่ 12 จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อปิ้งทางอินเทอร์เน็ต

(หน่วย: %)

	ค่าเฉลี่ย (หมื่นเยน)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าที่ใช้ได้	ไม่ถึง 5หมื่นเยน	5หมื่นเยน ขึ้นไป ไม่ถึง 1แสนเยน	1แสนเยน ขึ้นไป ไม่เกิน 150000เยน
รวม	11.30	14.56	327	34.1	23.2	19.8
อายุ						
ช่วงวัย 20	8.14	9.45	44	43.2	25.0	15.9
ช่วงวัย 30	10.31	12.37	126	37.0	22.0	20.5
ช่วงวัย 40	11.90	17.12	105	32.4	29.5	14.3
ช่วงวัย 50	14.13	17.73	40	27.5	10.0	37.5
ช่วงวัย 60 ขึ้นไป	18.67	12.96	12	8.3	16.7	16.7
ประเภทงาน						
งานบริษัทเอกชน	11.03	12.87	217	31.7	22.9	21.6
ธุรกิจส่วนตัว	14.86	17.29	42	33.3	21.4	11.9
อื่น ๆ	9.96	17.46	68	42.6	25.0	19.1

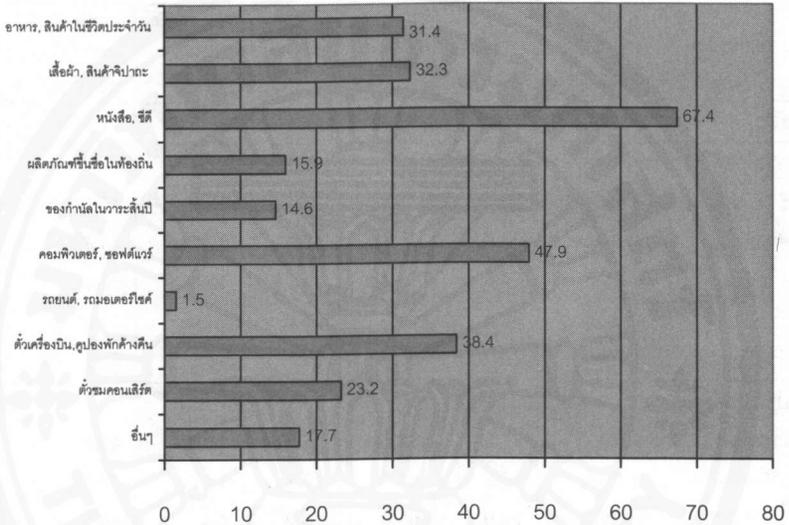
	150000เยนขึ้นไป ไม่เกิน300000เยน	31แสนเยนขึ้นไป ไม่เกิน500000เยน	5แสนเยนขึ้นไป	ไม่ระบุ	รวม
รวม	10.7	7.3	4.6	0.3	328
อายุ					
ช่วงวัย20	9.1	4.5	2.3	0.0	44
ช่วงวัย30	9.4	4.7	5.5	0.8	127
ช่วงวัย40	12.4	6.7	4.8	0.0	105
ช่วงวัย50	7.5	12.5	5.0	0.0	40
ช่วงวัย60ขึ้นไป	25.0	33.3	0.0	0.0	12
ประเภทงาน					
งานบริษัทเอกชน	12.4	6.9	4.1	0.5	218
ธุรกิจส่วนตัว	9.5	14.3	9.5	0.0	42
อื่น ๆ	5.9	4.4	2.9	0.0	68

3.2 สินค้าที่ซื้อโดยการชอปปิงบนอินเทอร์เน็ต ยิ่งเป็นวัยรุ่น มีแนวโน้มจะซื้อของใช้ประจำวันมาก

เมื่อถามเกี่ยวกับสินค้าที่ซื้อทางอินเทอร์เน็ต (ดูตารางที่13) พบว่า สิ่งที่นิยมซื้อมากที่สุดคือ “หนังสือ และ ซีดี เป็นต้น” สูงถึง 67.4% รองลงมา คือ “เครื่องคอมพิวเตอร์ และ ซอฟต์แวร์” 47.9% “ตัวเครื่องบิน ตัวโดยสาร และ คู่มือที่พឹก” 38.4% ตามลำดับ หากจำแนกตามวัย (ดูตารางที่ 14) พบว่า ยิ่งอายุน้อย ก็จะนิยมสั่งสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น “อาหาร และ ของใช้ประจำวัน” “เสื้อผ้า และ ของแต่งกาย” เป็นต้น อาจเป็นได้ว่า เนื่องจากผู้ที่สู่วัย ยังติดกับพฤติกรรมการซื้อที่จะต้องออกไปร้านค้า พิจารณา และ เลือก ซื้อสินค้าโดยตรงอยู่ จึงไม่ค่อยนิยมใช้การชอปปิงอินเทอร์เน็ต เพื่อซื้ออาหาร เครื่องนุ่งห่ม หรือ ของใช้ส่วนตัว

ตารางที่ 13 สินค้าที่ซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต

หากจำแนกตามประเภทงาน ผู้ที่ทำงานในบริษัทเอกชน



จะใช้บริการช้อปปิ้งทางอินเทอร์เน็ตอย่าง กว้างขวาง มากกว่า ผู้ที่มีกิจการเป็นของตนเอง ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนไม่มีเวลาอิสระเป็นของตนเองมากนัก จึงนิยมใช้การช้อปปิ้งทางอินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้สามารถจัดซื้อที่ไหน ๆ ในเวลาที่ต้องการได้

ชำนาญกหอสมุด

ตารางที่ 14 สินค้าที่ซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต

(หน่วย: %)

	อาหาร เครื่องใช้ ประจำวัน	เสื้อผ้า ขอใช้ส่วน ตัว	หนังสือ ซีดี	สินค้า ประจำ ท้องถิ่น	ของกำนัล โอจูเงิน โอเซโปะ	คอมพิวเตอร์ และ ซอฟต์แวร์
รวม	31.4	32.3	67.4	15.9	14.6	47.9
อายุ						
ช่วงวัย20	38.6	36.4	75.0	9.1	15.9	40.9
ช่วงวัย30	31.5	34.6	65.4	13.4	12.6	41.7
ช่วงวัย40	29.5	28.6	72.4	19.0	12.4	50.5
ช่วงวัย50	30.0	32.5	55.0	25.0	25.0	57.5
ช่วงวัย60ขึ้นไป	25.0	25.0	58.3	8.3	16.7	83.3
ประเภทงาน						
งานบริษัทเอกชน	31.7	34.9	66.5	15.6	17.0	45.0
ธุรกิจส่วนตัว	23.8	26.2	81.0	16.7	19.0	69.0
อื่น ๆ	35.3	27.9	61.8	16.2	4.4	44.1

	รถยนต์และ มอเตอร์ไซด์	ตัวเครื่องบินรถไฟ คูป้องกันที่พิก	บัตรคอนเสิร์ต หรือบัตรดูละคร	อื่น ๆ	รวม
รวม	1.5	38.4	23.2	17.7	328
อายุ					
ช่วงวัย20	2.3	34.1	22.7	18.2	44
ช่วงวัย30	2.4	40.2	21.3	22.8	127
ช่วงวัย40	1.0	38.1	25.7	11.4	105
ช่วงวัย50	0.0	37.5	20.0	17.5	40
ช่วงวัย60ขึ้นไป	0.0	41.7	33.3	16.7	12

ประเภทงาน					
งานบริษัทเอกชน	2.3	43.1	23.9	19.7	218
ธุรกิจส่วนตัว	0.0	31.0	11.9	14.3	42
อื่น ๆ	0.0	27.9	27.9	13.2	68

3.3 ผู้ใช้บริการไอทีที่สูงอายุ ตอรับ กับการใช้ อินเทอร์เน็ต เต็มรูปแบบ คือ รวมไปถึงการชำระเงิน ทางอินเทอร์เน็ตด้วย

เพื่อที่จะสำรวจว่า ในบรรดาสินค้าที่ซื้อทางอินเทอร์เน็ต มีการสั่งซื้อ และชำระค่าสินค้าเสร็จสรรพทาง อินเทอร์เน็ตมากน้อยแค่ไหน จึงได้มีการ คำนวณอัตราส่วนการชำระ (สำหรับวิธีการคำนวณ ดูหมายเหตุใน ตารางที่15) พบว่ากว่า 80% มีการชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสินค้า ประเภทต่าง ๆ เช่น “ตัวคอนเสิร์ต หรือ ละคร ฯลฯ”(81.6%) “ของกำนัลโอจูเงิน และโอเซโอะ” (81.3%) “รถยนต์ รถจักรยานยนต์” (80.0%) ส่วนสินค้า ที่ไม่ค่อยนิยมชำระทางอินเทอร์เน็ตได้แก่ ของใช้ในชีวิตประจำวันเช่น “อาหาร ของใช้ประจำวัน” (69.9%) “เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย” (67.0%) ผลิตภัณฑ์ขึ้นชื่อ ของท้องถิ่น (63.5%)

ตารางที่ 15 อัตราการชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต

(หน่วย : %)

	อาหาร เครื่องใช้ ประจำวัน	เสื้อผ้า ขอใช้ ส่วนตัว	หนังสือ ซีดี	สินค้า ประจำ ท้องถิ่น	ของกำนัล โอโซนเงิน โอเซโปะ	คอมพิวเตอร์ และ ซอฟต์แวร์
รวม	69.9	67.0	74.7	63.5	81.3	77.1
อายุ						
ช่วงวัย20	52.9	62.5	66.7	25.0	85.7	72.2
ช่วงวัย30	77.5	65.9	72.3	76.5	87.5	79.2
ช่วงวัย40	61.3	70.0	76.3	60.0	84.6	81.1
ช่วงวัย50	83.3	61.5	86.4	60.0	70.0	69.6
ช่วงวัย60ขึ้นไป	100.0	100.0	85.7	100.0	50.0	70.0

หมายเหตุ: อัตราส่วนการชำระเงินคือ ค่าที่อัตราส่วนการชำระหักด้วยอัตราส่วนการซื้อ

	รถยนต์และ มอเตอร์ไซด์	ตัวเครื่องบินรถไฟ คูปองที่พัก	บัตรคอนเสิร์ต หรือบัตรดูละคร	อื่น ๆ	รวม
รวม	80.0	78.6	81.6	63.8	328
อายุ					
ช่วงวัย20	100.0	80.0	80.0	87.5	44
ช่วงวัย30	66.7	80.4	81.5	41.4	127
ช่วงวัย40	100.0	77.5	77.8	91.7	105
ช่วงวัย50		73.3	87.5	85.7	40
ช่วงวัย60ขึ้นไป		80.0	100.0	50.0	12

หากวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้ได้ผลลัพธ์เช่นนี้ อาจมองได้ว่าธุรกิจแต่ละประเภท มีความพร้อม ของระบบจัดการชำระเงินไม่เท่ากันระหว่าง เช่น องค์กรขนาดใหญ่ เช่นบริษัทขายตัวโดยสาร รวมทั้งห้างสรรพสินค้า ที่ขายสินค้า จำพวก ของกำนัลไอจูลเงิน ไอเซโม่มีการนำระบบ การชำระเงิน ผ่านบัตรเครดิต มาใช้ทางอินเทอร์เน็ตส่วนอาหารของใช้ประจำวันเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย โดยมาก เป็นสินค้าของร้านค้าขนาดเล็กจึงยังไม่มีความพร้อมถึงขั้นจัดระบบการ ชำระเงิน

หากพิจารณาอัตราการชำระเงินโดยจำแนกตามอายุ จะเห็นได้ว่า ยิ่งอายุมาก ก็จะมีชำระเงินใน สินค้าประเภท อาหาร ของใช้ประจำวัน และ หนังสือและซีดี ในอัตราที่สูง เมื่อดูกลุ่มผู้ที่อยู่ในวัย60ปีขึ้นไป จะชำระ 100% ในสินค้าประเภท อาหาร ของใช้ประจำวัน เสื้อผ้า ของใช้ส่วนตัว ผลิตภัณฑ์ ขึ้นชื่อของท้องถิ่น ตัวคอนเสิร์ต และ ละครเวที แม้ว่าจะมีจำนวนไม่มากนัก แต่ ก็เห็นได้ว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะสั่งซื้อตลอดจนชำระค่าสินค้าทาง อินเทอร์เน็ต เลย การที่อยู่ที่บ้านและสามารถซื้อสินค้า และชำระเงินได้เลยทาง อินเทอร์เน็ต มีส่วนช่วยในด้าน การดำเนินชีวิตอย่างยิ่ง สำหรับผู้สูงอายุ ที่นับวันร่างกายจะ ถดถอยไปตามอายุ ที่เพิ่มขึ้น แต่ทว่า ในขณะที่เดียวกัน สำหรับผู้สูงอายุ ที่ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ไอทีได้ กลับกลายเป็นปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถ ได้รับ คุณประโยชน์ หรือ ความสะดวกสบายนี้ อาจกล่าวได้ว่า ผลจากการสำรวจนี้ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความแตกต่างของระดับความรู้เกี่ยวกับไอที ได้กลายเป็น ตัวบ่งชี้ความสะดวกสบายของการดำเนินชีวิต ของผู้สูงอายุไปด้วย

3.4 การขอป้ังในรูปแบบใหม่เช่นการประมวลสินค้าทาง อินเทอร์เน็ต ไม่เป็นที่นิยมของผู้สูงอายุ

จากการสอบถามเกี่ยวกับ ไซต์ที่นิยมขอป้ังทางอินเทอร์เน็ต (ดู ตารางที่16) มีไซต์ขายตรงของ บริษัทยักษ์ใหญ่ มากที่สุด ถึง 35.4% รองลงมา คือ ไซต์ของห้างสรรพสินค้า หรือ ร้านค้าขนาดใหญ่ 20.7% ส่วน ร้านค้า

ขนาดเล็ก ร้านประมูล หรือ ไซต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายตัว หรือ บริษัทนำเข้าที่มีอยู่ไม่ถึง 20% พบว่าในการซื้อของทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้มีแนวโน้มจะชอบซื้อจากร้านค้าขนาดใหญ่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของคุณภาพ และ ความปลอดภัย

ตารางที่ 16 เว็บไซต์ที่มีการชอปปิงทางอินเทอร์เน็ต

(หน่วย: %)

	ห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าใหญ่	ร้านค้าย่อย	เว็บไซต์ขายตรงของบริษัทใหญ่	การประมูล	เว็บไซต์บริษัทนำเข้าตัวแทนจำหน่ายตัว	ไม่ระบุ	รวม
รวม	20.7	16.5	35.4	16.8	10.4	0.3	328
อายุ							
ช่วงวัย20	22.7	18.2	29.5	20.5	9.1	0.0	44
ช่วงวัย30	19.7	15.0	33.9	21.3	9.4	0.8	127
ช่วงวัย40	21.0	17.1	38.1	12.4	11.4	0.0	105
ช่วงวัย50	17.5	22.5	37.5	10.0	12.5	0.0	40
ช่วงวัย60ขึ้นไป	33.3	0.0	41.7	16.7	8.3	0.0	12
ประเภทงาน							
งานบริษัทเอกชน	15.6	16.5	37.2	17.4	13.3	0.0	218
ธุรกิจส่วนตัว	31.0	11.9	31.0	19.0	7.1	0.0	42
อื่น ๆ	30.9	19.1	32.4	13.2	2.9	1.5	68

หากพิจารณาโดยจำแนกตามวัย พบว่า ยิ่งอายุสูง ก็ยิ่งนิยมใช้ไซต์ขายตรงของบริษัทขนาดใหญ่ ส่วน การประมูลนั้น จะนิยมใช้ในกลุ่มผู้ที่อายุน้อย สำหรับเหตุผลที่เป็นเช่นนี้ อาจกล่าวได้ว่า 1) การประมูลเป็นรูป

แบบใหม่ของการซื้อขาย ซึ่งผู้ใช้บริการที่อายุน้อยไม่มีความรู้สึกต่อต้าน แต่ผู้ใช้บริการที่สูงวัยจะค่อนข้าง อนุรักษ์นิยม และ2) ในกลุ่มผู้สูงวัยจึงมีแนวโน้มที่จะซื้อของทางไซค์ที่มีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของบริษัทขนาดใหญ่

3.5 ในอนาคตการชอปปิงทางอินเทอร์เน็ต มีผู้ที่ยินดีจะใช้มากกว่า 80%

จากการสอบถามถึงแนวโน้มการใช้บริการชอปปิงทางอินเทอร์เน็ตจากนี้ไป (ดูตารางที่ 17) มีผู้ตอบว่า อยากใช้บริการมาก 36.0% อยากใช้บริการบ้าง 45.7% นับว่ามีผู้ที่นิยมจะใช้บริการเกินกว่า 80% ทำให้เชื่อได้ว่าการชอปปิงทางอินเทอร์เน็ตจากนี้ไปจะมีการใช้บริการอย่างแพร่หลายมากขึ้น

เมื่อจำแนกตามวัย พบว่า ในกลุ่มที่อยากใช้บริการมาก จะเป็น คนในวัย 20 และ 30 เป็นส่วนใหญ่

ชำนาญ หอสมุด

ตารางที่ 17 การใช้บริการช้อปปิ้งทางอินเทอร์เน็ตในอนาคดข้างหน้า

(หน่วย : %)

	อยากใช้ มากขึ้น	อยากใช้ บ้าง	ใช้แบบ เดิม	อยากใช้ น้อยลง	ต่อไปจะ ไม่ใช้	ไม่ ระบุ	รวม	กลุ่มที่ ต้องการใช้
รวม	36.0	45.7	17.1	0.9	0.3	0.0	328	81.7
อายุ								
ช่วงวัย20	52.3	34.1	11.4	2.3	0.0	0.0	44	86.4
ช่วงวัย30	37.8	44.9	15.0	1.6	0.8	0.0	127	82.7
ช่วงวัย40	29.5	49.5	21.0	0.0	0.0	0.0	105	79.0
ช่วงวัย50	30.0	52.5	17.5	0.0	0.0	0.0	40	82.5
ช่วงวัย60 ขึ้นไป	33.3	41.7	25.0	0.0	0.0	0.0	12	75.0

หมายเหตุ กลุ่มที่ต้องการใช้ หมายถึง จำนวนรวมของผู้ที่ตอบว่า
อยากใช้มากขึ้น และ อยากใช้บ้าง

**3.6 ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การช้อปปิ้งทางอินเทอร์เน็ตมีการใช้
แพร่หลาย มากขึ้น คือ วิธีการบริหาร และจริยธรรมของ ชอปปิงไซด์**
จากการสอบถามว่า ปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้การช้อปปิ้ง
ทางอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมแพร่หลาย มากขึ้น คือ อะไร (ดูตารางที่ 18)
เกือบ70 เปอร์เซ็นต์ กล่าวว่า “ต้องมีระบบจัดการชำระเงินได้รวดเร็ว
ปลอดภัยและแน่นอน” มี 67.4% “ราคาต้องถูกกว่าไปซื้อที่ร้าน” มี 67.1%
นอกจากนี้ “ต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้า” 57.3%
“มีประเภทสินค้าให้เลือกมาก” มี 43.6% เหล่านี้คือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้
การใช้บริการแพร่หลายมากขึ้น

ตารางที่ 18 ปัจจัยที่จะช่วยให้การชอปปิงทางอินเทอร์เน็ตแพร่หลายมากขึ้น

(หน่วย : %)

	ถูกกว่า ซื้อที่ ร้าน	มีของให้ เลือกเยอะ	มีร้าน เพิ่มขึ้น	ได้ข้อมูลที่ ถูกต้อง เกี่ยวกับ สินค้า	มีระบบ การส่ง สินค้า ที่ดี	ระบบการ ชำระเงินรวดเร็วปลอดภัย แน่นอน
รวม	67.1	43.6	3.7	57.3	19.2	67.4
อายุ						
ช่วงวัย20	65.9	40.9	2.3	70.5	22.7	70.5
ช่วงวัย30	70.9	48.0	2.4	49.6	19.7	73.2
ช่วงวัย40	63.8	41.0	3.8	60.0	21.0	66.7
ช่วงวัย50	70.0	40.0	10.0	52.5	10.0	47.5
ช่วงวัย60ขึ้นไป	50.0	41.7	0.0	83.3	16.7	66.7

	ภาพบนจอดูง่าย	ค่าต่ออินเทอร์เน็ต ถูกลง	อื่น ๆ	ไม่ระบุ	รวม
รวม	9.1	16.8	2.1	0.0	328
อายุ					
ช่วงวัย20	4.5	15.9	0.0	0.0	44
ช่วงวัย30	3.9	20.5	1.6	0.0	127
ช่วงวัย40	12.4	11.4	3.8	0.0	105
ช่วงวัย50	22.5	22.5	2.5	0.0	40
ช่วงวัย60ขึ้นไป	8.3	8.3	0.0	0.0	12

สำหรับระบบการชำระเงิน หากมีการเตรียมความพร้อม สาธารณูปโภคด้านไอทีมากขึ้น ปัญหานี้ก็ คงจะแก้ไขไปได้ แต่ในประเด็นอื่น ๆ เช่น วิธีการบริหารของผู้บริหารไซต์ขอบปั้งทางอินเทอร์เน็ต และ จริยธรรม ในการบริหาร จากผลการสำรวจนี้ ชี้ให้เห็นว่าในเว็บไซต์ที่จัดให้มีการ ขอบปั้งทางอินเทอร์เน็ตยังมีปัญหาที่จะ ต้องแก้ไขอีกมากมาย

ข้อมูลอ้างอิง

วิธีการสำรวจ

1. ภูมิภาคที่ทำการสำรวจ ทั่วประเทศ
2. ผู้ตอบแบบสำรวจ ชายและหญิงวัย 18ปีขึ้นไป
ที่อาศัยอยู่ทั่วประเทศญี่ปุ่น
3. วิธีการสำรวจ สำรวจทางอินเทอร์เน็ต โดยลงหนังสือ
ขอความร่วมมือ ในการตอบแบบสำรวจ
ที่โฮมเพจของ JILเมลล์แมกกาซีน (ข้อมูล
แรงงานของ JIL) และ ไซต์ที่มีรางวัล
ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจ
จะต้องต่ออินเทอร์เน็ต กรอกแบบฟอร์ม
ในเว็บไซต์ที่อยู่บนเซิร์ฟเวอร์ของบริษัท
เอกชนที่ให้บริการข้อมูล
4. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,081 ราย
5. ระยะเวลาการทำสำรวจ 5 กุมภาพันธ์ 2002 – 15 มีนาคม 2002