

คำนำ

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ในฐานะสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ได้ดำเนินการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ทั้งลักษณะของผู้ใช้และพฤติกรรมการใช้ ทุกปี นับแต่ปี 2542 เป็นต้นมา การสำรวจประจำปี 2545 นี้ นับเป็นปีที่ 4 โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นประมาณ 17,000 คน และเนื่องจากปีนี้ประเทศไทยมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการของหลายหน่วยงาน เนคเทคจึงได้เพิ่มคำถามที่เกี่ยวกับการเยี่ยมชม และใช้บริการจากเว็บไซต์ของภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้ตรงตามความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เนคเทคขอขอบคุณเว็บไซต์ทุกแห่งที่ให้การสนับสนุนการสำรวจด้วยดีตลอดหลายปีที่ผ่านมา อาทิ เว็บไซต์ในเครือเอ็มเว็บ dailynews.co.th hunsu.com kapook.com panthip.com police.go.th siam2you.com siamguru.com thairath.co.th thannnews.com ฯลฯ ซึ่งให้ความอนุเคราะห์ตีพิมพ์ประกาศเชิญชวนให้ตอบแบบสอบถาม บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งให้ความอนุเคราะห์ของรางวัลบางส่วน และท้ายที่สุดแต่สำคัญที่สุด ขอขอบพระคุณผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาของท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้นี้ เป็นสาระสำคัญและจำเป็นเพื่อการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยให้กว้างขวางและทั่วถึงยิ่งขึ้น จึงนับว่าท่านที่ตอบแบบสอบถามได้ทำคุณให้แก่ส่วนร่วมเป็นอย่างยิ่ง เนคเทคจึงหวังที่จะได้รับความร่วมมือด้วยดีเช่นนี้ จากประชาคมอินเทอร์เน็ตไทย ตลอดไปทุกปี

ด้วยความขอบพระคุณ
สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
มกราคม 2546

ก้าวใหม่ของอินเทอร์เน็ตกับการบริการของภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ดร. ทวีศักดิ์ กอนันตกุล

ดร. ชฎามาศ ฐะเศรษฐกุล

ดร. กาญจนา วานิชกร

บทนำ

นับเป็นเวลากว่าสิบปีที่อินเทอร์เน็ตได้เข้าสู่สังคมไทย ซึ่งมีการให้บริการเชิงพาณิชย์ประมาณ 8 ปี จะเห็นว่าการแพร่กระจายของการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นนับว่าเร็วมาก เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่มีมาแต่ในอดีต ในปัจจุบัน แม้จะยังไม่ได้มีการประเมินจำนวนผู้ใช้อย่างเป็นทางการ ก็สามารถคาดการณ์ได้ว่า ประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึงกว่า 6 ล้านคน และตัวเลขนี้ก็ยิ่งจะเพิ่มขึ้นอีกเรื่อยๆ เช่นเดียวกับในหลายๆ ประเทศ

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และแหล่งความรู้จากทั่วโลก อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพ จึงเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า อินเทอร์เน็ตเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการก้าวไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (knowledge-based society) ด้วยเหตุนี้ จำนวนผู้ใช้ และ/หรืออัตราการแพร่กระจายของอินเทอร์เน็ตในแต่ละประเทศจึงถือเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่งที่ชี้วัดและเปรียบเทียบความเป็นสังคมสารสนเทศของชุมชน หรือของประเทศ ดังนั้น การที่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของไทยมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก็นับเป็นสัญญาณที่ดี ที่แสดงว่า การก้าวไปสู่สังคมแห่งสารสนเทศ และสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ของประเทศไทย เป็นไปในทิศทางที่น่าพอใจ และน่าจะบรรลุเป้าหมายได้ในอนาคตอันใกล้

อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ชาวไทย จะพบสิ่งที่น่าสนใจ และน่าจะเป็นความท้าทายในเส้นทางสู่ความเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ กล่าวคือข้อมูลจากการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต โดยสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา รวมถึงของปีนี้ พบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของการใช้ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์หรือ e-mail มากที่สุด รองลงมาคือการใช้เพื่อค้นหาข้อมูล โดยที่เปอร์เซ็นต์ของการใช้งานทั้ง 2 อย่างนี้ดูจะไม่ค่อยต่างกันมากนัก แต่เมื่อวิเคราะห์ ข้อมูลสถิติภาพรวมของการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย จากเว็บไซต์ truehits (www.truehits.net) ที่วัดความนิยมของเว็บไซต์ของไทยจากผู้เข้าไปเยี่ยมชม พบว่า เว็บไซต์ของไทยเพื่อความบันเทิงได้รับความนิยมมากที่สุด (33%) แต่การใช้เพื่อประโยชน์ในการติดตามข่าวสาร หาข้อมูลหรือติดต่อกับหน่วยงานราชการ และหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ยังนับว่าค่อนข้างน้อยมาก คือคิดเป็น 8.5%, 2.2% และ 2.1% ตามลำดับ เท่านั้น (ข้อมูลของปี พ.ศ. 2545)

แต่ก็นับเป็นที่น่ายินดีที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมุ่งหวังที่จะเห็นสังคมไทย มีการนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ในการพัฒนาในทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนให้ภาครัฐเป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและในการบริการประชาชน ภายใต้โครงการระดับชาติ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” หรือ e-Government ซึ่งเราหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากความริเริ่มนี้ น่าจะปรับเปลี่ยนรูปแบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจากที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน ที่เน้นเรื่องความบันเทิง ไปสู่การใช้งานที่เป็นสาระประโยชน์ในเชิงความรู้ และใช้เพื่อการเข้าถึงบริการของรัฐมากขึ้นในอนาคต และส่งผลให้ประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ดังที่มุ่งหวังได้ในที่สุด

ในบทความนี้ จะได้นำเสนอเกี่ยวกับแนวคิดและเส้นทางสู่การเป็น “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ของไทยโดยสังเขป เพื่อผู้อ่านทุกท่านจะได้รู้ถึงทิศทางที่กำหนดโดยฝ่ายนโยบาย และจะได้เตรียมความพร้อม และ/หรือเตรียมบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

กระแสโลกาภิวัตน์ การเติบโตของอินเทอร์เน็ต และการแพร่กระจายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology: ICT) นำมาซึ่งความคาดหวังว่าจะทำให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานของระบบราชการ โดยการใช้ ICT เพื่อส่งเสริมให้รัฐบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น จากแนวคิดนี้ ประเทศต่างๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มประเทศอุตสาหกรรม หรือกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา ได้เข้ารับหลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และนำไปดำเนินการ โดยต่างมุ่งเน้นที่จะให้บริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (online) และบริการต่างๆทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนของตน

สำหรับประเทศไทย ในเรื่องการบริหารและการบริการของรัฐแก่ประชาชน โดยใช้ ICT นั้นมีการกล่าวถึง ตั้งแต่ในกฎหมายสูงสุดของประเทศ คือ รัฐธรรมนูญฯ ในมาตรา 78 ที่ระบุว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ....” และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่กำหนดให้นำ ICT มาใช้เพื่อเชื่อมโยง ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคเอกชน เพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (พ.ศ. 2545-2549) ก็ได้มีการระบุว่าหน่วยงานของรัฐต้องลงทุนให้พร้อมด้าน ICT และบุคลากรที่มีศักยภาพในการใช้ ICT และในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ก็ได้กำหนดกิจกรรมหนึ่งที่ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการไว้ในแผนหลักเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาท การกิจและวิธีการบริหารของภาครัฐให้มีระบบสารสนเทศของหน่วยงานกลางในภาครัฐ ตลอดจนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการแก่ประชาชน อีกทั้งนโยบายของรัฐบาลชุดนี้ ก็ได้กำหนดให้การพัฒนาสู่ e-Government เป็นนโยบายเร่งด่วนและถือเป็นวาระสำคัญแห่งชาติอีกด้วย

e-Government คืออะไร?

ธนาคารโลก ได้ให้นิยามของ e-Government ไว้ดังนี้:

“e-Government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management.”¹

¹ อ้างถึงใน A Definition of e-Government, World Bank Group,
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, เข้าค้น ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2545

โดยทั่วไปนั้น e-Government มีความหมายกว้างๆ หมายถึงวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน และการมีระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี ที่จะช่วยในการตัดสินใจและสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ อีกทั้งทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ โดยมุ่งเป้าไปที่กลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐด้วยกันเอง อย่างไรก็ตาม เป้าหมายปลายทางของ e-Government ไม่ใช่การดำเนินการเพื่อรัฐ แต่หากผลประโยชน์สูงสุดของการเป็น e-Government คือ ประชาชนและภาคธุรกิจ

e-Government เป็นโอกาสที่จะขยายศักยภาพของการให้บริการแก่ประชาชน ไม่เฉพาะภายในประเทศ แต่รวมทั้งประชาชนที่อยู่ต่างประเทศด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาครัฐ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง e-Government เป็นการนำกลวิธีของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) มาใช้ในการทำธุรกิจของภาครัฐ เพื่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการ ส่งผลให้เกิดการบริการแก่ประชาชนที่ดีขึ้น การดำเนินธุรกิจกับภาคเอกชนดีขึ้น และทำให้มีการใช้ข้อมูลของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นด้วย

กล่าวโดยสรุป e-Government ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 4 ประการคือ

1. สร้างบริการตามความต้องการของประชาชน
2. ทำให้รัฐและการบริการของรัฐเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น
3. เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยทั่วกัน
4. มีการใช้สารสนเทศในการบริหารและบริการของภาครัฐมากขึ้น

ทำไมต้องเป็น e-Government?

ปัจจัยภายในที่ทำให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวไปสู่ e-Government มีหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ และอัตรา-กำลัง แม้ว่าในเบื้องต้นการดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่ e-Government นั้นจะต้องใช้ งบประมาณในการดำเนินการ แต่ในระยะยาวแล้ว การทำให้เกิดการบริการต่างๆทาง อิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ลดต้นทุนไปได้มาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่การให้บริการ การจัดพิมพ์แบบฟอร์มซึ่งจะกลายเป็น electronic form ลดเจ้าหน้าที่ที่จะต้องมาให้บริการและมานั่งป้อนข้อมูล เพราะประชาชนจะสามารถทำได้เองผ่านทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น web-based application

นอกจากนี้ ปัจจัยอีกประการหนึ่งคือการผลักดันในระดับนโยบาย ทำให้ หน่วยงานต้องปรับปรุงการทำงานและการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับนโยบาย ระดับชาติ และการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำแผนแม่บทไอทีก็เป็นแรง กระตุ้นหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานต้องทบทวนการดำเนินงานด้านไอทีเพื่อให้มีการใช้อย่าง คุ่มค่ามากขึ้น สำหรับปัจจัยภายนอกนั้นมาจากสถานะของการแข่งขันระหว่างประเทศ การเปิดการค้าเสรี ทำให้ประเทศต้องเตรียมความพร้อมไว้ในหลายด้าน รวมทั้งความ พร้อมด้านการบริการของรัฐ ดังนั้นจึงต้องปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐให้เป็นสิ่งที่ ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างเห็นได้ชัด

จะเห็นได้ว่า สาเหตุที่ทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน มีทั้ง ปัจจัยภายในที่รวมเราให้ภาครัฐต้องเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นภาวะของเศรษฐกิจที่ ตกต่ำลง ผลกระทบที่เกิดจากการค้าเสรีระหว่างประเทศซึ่งทำให้ประเทศทั้งหลาย ต้องปรับกระบวนการทำงานกันใหม่โดยใช้ ICT เป็นเครื่องมือพื้นฐานของการปรับปรุง กระบวนการเหล่านี้ ปัจจัยภายในคือข้อจำกัดของหน่วยงานของรัฐทั้งด้านงบประมาณ และกำลังคนของรัฐเอง

แนวทางการพัฒนาไปสู่ e-Government

การพัฒนาไปสู่ e-Government มีหลายประเด็นที่ควรพิจารณา เพื่อให้การดำเนินการสอดคล้องกับสภาพการณ์และข้อเท็จจริงของประเทศมากที่สุด โดยทั่วไปแล้วหลักการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญดังต่อไปนี้²

1. การพัฒนาเนื้อหา : ประกอบด้วยการพัฒนาระบบงานต่างๆ มาตรฐานกลาง การติดต่อสื่อสารภาษาถิ่น คู่มือการใช้และสื่อการสอนต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
2. การสร้างศักยภาพในการแข่งขัน : การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรม ต้องได้รับการพัฒนาในทุกระดับ
3. การพัฒนาเครือข่าย : เครือข่ายท้องถิ่นและการติดต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต้องมีการเชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ : การยกร่างกฎหมายที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนและรองรับนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
5. การเพิ่มช่องทางเพื่อเข้าถึงบริการของรัฐ : การเพิ่มช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสมจะทำให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับบริการจากภาครัฐได้
6. เงินทุน : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรมีแผนงานการดำเนินธุรกิจที่สามารถชี้แจงรายรับรายจ่ายจากผลการดำเนินโครงการ ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าสมาชิก และเงินทุนที่ช่วยให้อัตลักษณ์ของบัญชีการเงินและงบประมาณ

² อ้างถึงใน เส้นทางสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, Roadmap for E-Government in the Developing World, Pacific Council on the International Policy, April 2002 แปลโดย สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ

สำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น การดำเนินงาน e-Government ได้เริ่มดำเนินการแล้วตั้งแต่ปีพ.ศ. 2544 โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติหรือเนคเทค ในฐานะเป็นสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ได้มีการจัดตั้งโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อปูพื้นฐานการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงการวางแผนหลัก แผนปฏิบัติการ และกรอบกลยุทธ์ นอกจากนี้เนคเทคยังได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน จัดทำโครงการนำร่องด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยมีขอบเขตของการดำเนินการ ดังนี้

1. การบริการข้อมูลข่าวสาร (Online Information Services) เป็นการให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ของภาครัฐ ที่ประชาชนและภาคธุรกิจต้องการและสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ของภาครัฐมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการบริการข้อมูลระดับหมู่บ้านเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ โครงการบริการข้อมูลนิติบัญญัติ รัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โครงการ e-Economics โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และโครงการ e-Financial โดยธนาคารแห่งประเทศไทย

2. การบริการเชิงรายการ (Simple Transaction Services) เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การเสียภาษี/ค่าธรรมเนียม การจดทะเบียน และการยื่นคำร้อง เป็นต้น โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์/online โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการ e-Registration โดยกรมทะเบียนการค้า โครงการ e-Revenue โดยกรมสรรพากร โครงการ e-Industry โดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม โครงการ e-Investment โดยสำนักงานคณะกรรมการ

ส่งเสริมการลงทุน และโครงการ e-Services โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

3. การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway) เป็นการก่อตั้ง Payment Gateway ของภาครัฐ ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยร่วมดำเนินการระหว่างรัฐและเอกชน ก่อตั้ง Payment Gateway ในการโอนเงินระหว่างรัฐและเอกชน โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการ e-Revenue โดยกรมสรรพากร โครงการ e-Financial โดยธนาคารแห่งประเทศไทย และโครงการ e-Payment โดยธนาคารและสถาบันการเงินหลายแห่ง

4. การจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) เป็นการกำหนดกรอบ แนวทาง และมาตรฐานสำหรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งในแนวดิ่ง ซึ่งเป็นกระบวนการในระบบการจัดซื้อจัดจ้างโดยตรง และแนวราบ ซึ่งต้องการกระบวนการที่มีความคล่องตัว และสอดคล้องกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อส่งเสริมและร่วมผลักดันให้เกิดระบบการจัดซื้อจัดจ้างบนอินเทอร์เน็ต โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการ e-Procurement และโครงการ e-Auction โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

นอกเหนือจากโครงการที่กล่าวข้างต้นแล้ว รัฐบาลได้จัดทำโครงการนำร่องอื่นๆ ขึ้นเพื่อการพัฒนา e-Government ของไทย เช่น โครงการปฏิรูประบบบริหารการทะเบียน เพื่อทำบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Card โครงการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) เพื่อพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GINet) และดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ อาทิ การจัดทำเว็บไซต์ทำภาครัฐ (Government Portal Site) www.thaigov.net และการจัดตั้งหน่วยบริการ Public Key Infrastructure (PKI) เป็นต้น

รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2545

Internet User Profile of Thailand 2002



รูปที่ 1 : เว็บไซต์ thaigov.net

พร้อมกันนี้ ยังได้มีการปรับปรุงกฎหมาย/กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคของการเป็น e-Government อาทิ มีการร่างกฎหมายไอที 6 ฉบับ ซึ่ง ณ ปัจจุบันประกาศใช้แล้ว 1 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่เหลืออยู่ในขั้นตอนยกร่าง หรือเสนอกฎหมายตามกระบวนการของรัฐสภา ได้แก่ กฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ กฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการปรับแก้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ การปรับแก้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุฯ

จะเห็นได้ว่า รัฐบาลมีนโยบายชัดเจนที่จะก้าวไปสู่ e-Government และได้มีการดำเนินการเพื่อผลักดันนโยบายดังกล่าว ทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมการประยุกต์ใช้ รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎหมาย/กฎระเบียบที่จำเป็น พร้อมทั้งกำหนดให้การพัฒนา e-Government เป็นกลยุทธ์หนึ่งในกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544 ถึง พ.ศ. 2553 (IT 2010) และยังเป็นแผนงานเร่งด่วน ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้มีการพัฒนาประเทศไทยสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy/Society) ดังที่ตั้งเป้าหมายไว้ในที่สุด



รูปที่ 2 : กลยุทธ์ตามกรอบนโยบาย IT 2010

นอกจากนี้ เรื่องของการพัฒนาและเตรียมความพร้อมความรู้ของข้าราชการและประชาชนในการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยพัฒนาเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ รวมทั้งด้านเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถเป็นเจ้าของหรือผู้ผลิตเทคโนโลยีเองได้ เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญและกำลังดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรม เพื่อสานฝันของภาครัฐไทยในก้าวไปสู่ e-Government ให้เป็นจริงในรูปแบบของการพัฒนาแบบยั่งยืน ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า เป้าหมายของ e-Government ที่มองจากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ คือ ต้องพัฒนาบริการของรัฐให้เป็นแบบ "ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา" นั่นเอง

สารบัญ

คำนำ.....	3
ก้าวใหม่ของอินเทอร์เน็ตกับการบริการของภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)	5
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	22
การกระจายของการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย	30
เพศ (Gender)	31
อายุ (Age)	32
ที่อยู่ปัจจุบัน (Present Location)	33
เขตที่อยู่ (Urban versus Rural)	34
สถานะสมรส (Marital Status)	35
รายได้ของครัวเรือนต่อเดือน (Monthly Household Income)	36
การศึกษา (Level of Education)	37
สาขาการศึกษา (Major of Education)	38
สถานะการทำงาน (Employment)	41
สาขาอาชีพ (Sector)	42
ประเภทของหน่วยงาน (Type of Employment)	45
ความรู้ภาษาอังกฤษ (English Proficiency)	46
ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต (Years on Internet)	47
ปริมาณการใช้จากแต่ละสถานที่ (Point of Access)	48
การมีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน (Home Computer Ownership)	49
การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Internet Access)	50
ผู้ร่วมใช้อินเทอร์เน็ต (Internet Account Sharing)	51
ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet Activities)	52

ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มากที่สุด (<i>Top Activity on Internet</i>) ..	54
จำนวนชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่ใช้ต่อสัปดาห์ (<i>Weekly Hours of Use</i>)	56
เวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต (<i>Time of Use</i>)	57
เบราว์เซอร์ที่ใช้ (<i>Browser</i>)	58
ความเร็ว (<i>Speed</i>)	59
ปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ต	
(<i>Perceived Problems Concerning the Internet</i>)	61
การซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต (<i>Internet Purchase</i>)	64
เหตุผลที่ไม่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต	
(<i>Reasons against Internet Purchase</i>)	65
สินค้าหรือบริการที่เคยสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต	
(<i>Goods and Services Purchased</i>)	67
ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย	
(<i>Years on Internet by Gender</i>)	70
ลักษณะของการใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย	
(<i>Internet Activities by Gender</i>)	71
ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดเปรียบเทียบหญิง-ชาย	
(<i>Top Activity on Internet by Gender</i>)	73
จำนวนชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่ใช้ต่อสัปดาห์เปรียบเทียบหญิง-ชาย	
(<i>Weekly Hours of Use by Gender</i>)	75
ปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย	
(<i>Percived Problems by Gender</i>)	76
การซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย	
(<i>Internet Purchase by Gender</i>)	79

เหตุผลที่ไม่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย (Reasons against Internet Purchase by Gender)	80
สินค้าหรือบริการที่เคยสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย (Goods and Services Purchased by Gender)	82
ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดเปรียบเทียบตามกลุ่มอายุ (Top on Internet Activity by Age)	85
จำนวนชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่ใช้ต่อสัปดาห์เปรียบเทียบกลุ่มอายุ (Weekly Hours of Use by Age)	87
เวลาที่ใช้เล่นอินเทอร์เน็ตแยกตามกลุ่มอายุ (Time of Use by Age)	88
จำนวนการเข้าชมเว็บไซต์ภาครัฐต่อเดือน (Monthly Government Web Site Visits)	89
การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐ (Purpose of Visit to Government Web Sites)	90
ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ภาครัฐ (Satisfaction with Government Web Sites)	92
ปัญหาที่พบจากการเข้าไปใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐ Perceived (Problems with Government Web Sites)	93
ความถี่ในการเยี่ยมชมเว็บไซต์ภาครัฐแยกตามกลุ่มอายุ (Monthly Government Web Site Visits by Age)	95
ภาคผนวก	
แบบสอบถามออนไลน์	98
รายชื่อผู้ดำเนินโครงการ	106

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิธีการสำรวจ

วิธีการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยนี้ เป็นการเชิญชวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปให้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยผู้ที่สนใจสามารถคลิกบนป้ายประกาศ (banner) เชิญชวนตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะนำเข้าสู่แบบสอบถามได้ทันที จากนั้นผู้ดำเนินการสำรวจจะนำข้อมูลผลการสำรวจทั้งหมดมาจัดแบบสอบถามที่ซ้ำซ้อนหรือใช้ไม่ได้ออกไปแล้ว มาสรุปเป็นลักษณะพฤติกรรมโดยรวมของประชากรไทยทั้งหมดที่ใช้อินเทอร์เน็ต

สำหรับการสำรวจประจำปี 2545 เนคเทคได้รับความอนุเคราะห์จากเว็บไซต์ไทยยอดนิยมหลายแห่ง ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ในเครือเอ็มเว็บ dailynews.co.th hunsu.com kapook.com panthip.com police.go.th siam2you.com siamguru.com thairath.co.th thannews.com ฯลฯ ให้พื้นที่ติดป้ายประกาศ ทำให้มีผู้ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามหลังการคัดแบบสอบถามที่ซ้ำซ้อนหรือใช้ไม่ได้ออกไปแล้วถึง 15,000 คน จากการสำรวจประมาณ 2 เดือน โดยเริ่มขึ้นเมื่อประมาณวันที่ 1 กันยายน 2545 และสิ้นสุด ณ สัปดาห์สุดท้ายของเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกับการสำรวจในปีก่อนๆ และคาดว่าจะการสำรวจในต่อไป ก็จะกระทำในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงทุกๆ 1 ปี

ผลการสำรวจที่สำคัญ

ในปีนี้มี การปรับปรุงแบบสอบถามจากปีก่อนคือ การเพิ่มแบบสอบถามในส่วนของการคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าไปใช้บริการ หรือเยี่ยมชมเว็บไซต์ภาครัฐ 5 ข้อ

และตัดคำถามเดิมบางส่วนออก ทำให้จำนวนคำถามในปีนี้เท่ากับปีที่แล้วคือ 35 ข้อ โดยแบบสอบถามที่ใช้มีแสดงไว้ในภาคผนวกท้ายเล่ม

ผลสำรวจที่ได้จากคำถามทั้ง 30 ข้อ นั้น มีแสดงไว้ในหนังสือเล่มนี้ ทั้งในรูปแบบของข้อมูลในตารางและแผนภูมิ (กราฟ) นอกจากนี้ ผู้ดำเนินการสำรวจยังได้แสดงผลข้อมูลเฉพาะบางหัวข้อที่น่าสนใจ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามตัวแปรสำคัญ คือ เพศ และกลุ่มอายุ ซึ่งรายละเอียดทั้งหมดมีแสดงไว้ในส่วนของการรายงานผลการสำรวจ ซึ่งมีผลการสำรวจบางประการที่น่าสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งจะขอกล่าวถึงในส่วนนี้ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจของทั้ง 3 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตระหว่างกลุ่มหญิงและชาย มีแนวโน้มที่การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของกลุ่มหญิงจะเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในปีแรกที่มีการสำรวจ คือ 2542 พบสัดส่วนจำนวนผู้ใช้เปรียบเทียบหญิงต่อชายคือ 35 ต่อ 65 ในปีถัดมาคือ 2543 สัดส่วนดังกล่าวสูงขึ้นเป็น 49 ต่อ 51 ในปี 2544 สัดส่วนนี้ก็ได้เปลี่ยนแปลงอีกเล็กน้อยเป็น 51 ต่อ 49 และในปี 2545 สัดส่วนนี้ได้สูงขึ้นเป็น 53.4 ต่อ 46.6 อย่างไรก็ตามสัดส่วนความแตกต่างระหว่างหญิงและชายยังไม่สูงนัก จึงอาจจะกล่าวได้ว่าประเทศไทยไม่มีปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเพศ (gender gap) ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต
2. ปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบระหว่างคนกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ยังปรากฏอย่างชัดเจน โดยสัดส่วนผู้ใช้ที่อยู่ในกรุงเทพฯ และสัดส่วนผู้ใช้รวมกรุงเทพฯ และปริมณฑลลดลงเล็กน้อยจากปีที่แล้ว คือจากร้อยละ 52.2 และร้อยละ 66.0 ในปี 2544 เป็นร้อยละ 50.2 และ 62.5 ในปีนี้ ตามลำดับ ซึ่งนับว่าสัดส่วนดังกล่าวก็ยังคงนับว่าสูงอยู่มาก

3. สำหรับอายุของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จากการสำรวจพบว่ากลุ่มอายุของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.2) อยู่ระหว่างอายุ 20-29 ปี ซึ่งไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนักจากการสำรวจในปีก่อนๆ
4. เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจใน 3 ปีที่ผ่านมา สัดส่วนของกลุ่มผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีแนวโน้มลดลงตามลำดับ ในปีนี้กลุ่มผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปคิดเป็น 62.3 ซึ่งลดลงจากร้อยละ 74.0 ในปี 2544 ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้แพร่กระจายไปสู่ระดับการศึกษาอื่นๆ เพิ่มขึ้น
5. ในส่วนของสาขาการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 3 อันดับแรก ยังเป็น 3 สาขาเดิมเหมือนปีที่แล้ว โดยสาขาการศึกษาระดับแรกคือพาณิชยศาสตร์หรือบริหาร (ร้อยละ 19.2) อันดับ 2 คือ วิทยาศาสตร์หรือวิศวกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 17.1) และอันดับที่ 3 ยังเป็น คอมพิวเตอร์ธุรกิจหรือบริหารระบบสารสนเทศ (ร้อยละ 8.5)
6. สำหรับเรื่องสถานที่ใช้อินเทอร์เน็ตนั้น ข้อมูลที่รวบรวมได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อเทียบปริมาณการใช้ (ไม่ใช่จำนวนผู้ใช้) ทั้งหมดโดยเฉลี่ย จะพบว่าส่วนใหญ่ยังเป็นการใช้จากบ้าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาได้แก่ที่ทำงาน (ร้อยละ 31.6) จากสถานศึกษา (ร้อยละ 13.7) จากร้านบริการอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 7.5) และจากที่อื่นๆ (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ
7. ในเรื่องของการใช้งาน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ยังคงดำรงตำแหน่งกิจกรรมที่ได้รับความนิยมสูงสุดเหมือนการสำรวจในปีก่อนๆ ในปีนี้ร้อยละ 37.9 ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าใช้อีเมลมากที่สุด ตามมาด้วยการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 33.8 อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลหญิง-ชายพบว่าความนิยมในอีเมลในกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นหญิงสูงกว่ามาก คือร้อยละ 42.5 ของผู้ใช้ที่

เป็นหญิงระบุว่าใช้อีเมลมากที่สุด เทียบกับเพียงร้อยละ 32.6 ของผู้ใช้ที่เป็นชาย ในขณะที่สำหรับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นชายนั้น กิจกรรมอันดับหนึ่งคือการค้นหาข้อมูล ด้วยคะแนนร้อยละ 34.2 ในขณะที่คะแนนของกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นหญิงสำหรับกิจกรรมนี้คือ 33.5 กิจกรรมที่พบความแตกต่างชัดเจนระหว่างหญิง-ชายคือ การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามข่าว และดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ โดยร้อยละ 10.7 ของผู้ใช้ที่เป็นชายระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลมากที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้หญิงกลับตอบข้อนี้เพียงร้อยละ 8.3 สำหรับกิจกรรมการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ ร้อยละ 5.2 ของผู้ใช้ที่เป็นชายระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับกิจกรรมนี้มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 1.2

เมื่อเปรียบเทียบการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างกลุ่มอายุ โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่มคือ ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี และ 30 ปีขึ้นไป จะเห็นว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 20 จะใช้ประโยชน์ในกิจกรรมที่เน้นไปในการบันเทิง เช่น เพื่อเล่นเกมและสนทนา ในขณะที่กลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไปจะใช้ประโยชน์จากการค้นหาข้อมูล และติดตามข่าวสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

8. สำหรับความคิดเห็นต่อปัญหาสำคัญของอินเทอร์เน็ตนั้น ในแบบสอบถามนี้ ได้ระบุให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้ 3 ปัญหานั้น พบว่าปัญหา 3 อันดับแรกที่มีผู้ระบุบ่อยครั้งที่สุดคือ ความล่าช้าของการสื่อสาร ร้อยละ 62.5 อีเมลขยะ ร้อยละ 38.5 และความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย ร้อยละ 28.1 ในปีนี้ปัญหาเรื่องอีเมลขยะเป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับการสำรวจในปี 2544 ปัญหานี้ถูกระบุเป็นอันดับ 4 ได้เลื่อนอันดับขึ้นเป็นลำดับที่ 2 และปัญหาการมีแหล่งข้อมูลทางเพศ ซึ่งเคยอยู่ในอันดับ 2 ได้ถูกจัดลำดับลงไปอยู่ในลำดับที่ 4 ในปีนี้ การที่ปัญหาเรื่องแหล่งข้อมูลทางเพศถูกจัดอันดับให้ลดลงอาจเนื่องจากปีนี้มีข่าวที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ลดลง เมื่อเทียบกับปีก่อนที่มีข่าวในหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการถูกล่อลวงทางเพศโดยใช้

อินเทอร์เน็ตหลายครั้ง และการที่ปัญหาเรื่องอีเมลล์ขยะกลับเพิ่มขึ้นก็เนื่องจาก
ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้ประโยชน์จากอีเมลล์เพิ่มขึ้น และได้รับอีเมลล์โฆษณาขาย
สินค้า/บริการที่ไม่พึงประสงค์มากขึ้น

9. เมื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต พบว่าสัดส่วน
ผู้ที่เคยซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตสูงขึ้นตามลำดับ จากร้อยละ 18.4 ในปี 2542
เป็นร้อยละ 19.1 ในปี 2543 ร้อยละ 19.6 ในปี 2544 และเพิ่มเป็นร้อยละ
23.6 ในปีนี้ เมื่อเปรียบเทียบการซื้อสินค้าระหว่างหญิง-ชายพบว่า ชายมีการ
ซื้อมากกว่าหญิง คือ ชายเคยซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 30.6 และ
หญิงร้อยละ 17.3 การที่ผู้ซื้อส่วนใหญ่เป็นชายนี้เองทำให้สินค้ายอดนิยมที่มีการ
ซื้อทางอินเทอร์เน็ตหลายรายการเป็นสินค้าที่ผู้ชายนิยมซื้อ เช่น ซอฟต์แวร์
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น
10. สำหรับสินค้ายอดนิยมที่มีการซื้อทางอินเทอร์เน็ตของปีนี้ยังคงเป็นหนังสือ (ร้อยละ
54.4) รองลงมาคือซอฟต์แวร์ (ร้อยละ 30.2) ตามด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
(ร้อยละ 28.9) เป็น 3 อันดับแรกของปีที่แล้วเช่นกัน ในปีนี้ได้มีการปรับปรุง
แบบสอบถามในข้อนี้ โดยได้เพิ่มคำตอบเกี่ยวกับการสั่งจองบริการต่างๆ เช่น
โรงแรม ภาพยนตร์ และพบว่าคำตอบในข้อนี้สูงถึงร้อยละ 16.1
11. สำหรับเหตุผลที่ไม่เคยซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ตอบสามารถ
เลือกได้ 1-3 คำตอบนั้น เหตุผลที่ได้รับเลือกมากที่สุดคือ ไม่สามารถเห็นหรือ
จับต้องสินค้าได้ (ร้อยละ 40.5) ซึ่งน่าจะเป็นสาเหตุให้สินค้ายอดนิยมที่ซื้อทาง
อินเทอร์เน็ตคือหนังสือซึ่งเป็นสินค้าที่คุณภาพคงที่ ไม่ต้องดูรูปร่างหน้าตา
ในรายละเอียด ลำดับต่อมาคือไม่ไว้วางใจผู้ขาย (ร้อยละ 36.4) และไม่ยอมให้
หมายเลขบัตรเครดิต (ร้อยละ 27.3) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัญหาอันดับต้นๆที่
ผู้ตอบแบบสอบถามตอบในการสำรวจปีก่อนเช่นเดียวกัน

12. สำหรับคำถามเกี่ยวกับการเยี่ยมชมเว็บไซต์ภาครัฐ ซึ่งเป็นคำถามที่เพิ่มขึ้นมาจากการสำรวจปีก่อนๆ พบว่าร้อยละ 62.1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม เข้าชมเว็บไซต์ภาครัฐน้อยกว่า 5 ครั้งใน 1 เดือน ซึ่งเมื่อแยกตามอายุแล้วพบว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปีเป็นกลุ่มที่ตอบว่าไม่เคยเข้าชมเลยใน 1 เดือนมากที่สุด
13. สำหรับเรื่องการเข้าไปใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐนั้น ให้ผู้ตอบสามารถตอบได้ 1-3 ข้อที่เคยใช้บริการจากเว็บไซต์ภาครัฐ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78.5) ผู้ตอบแบบสอบถามจะเข้าไปค้นหาหาข้อมูล หรือหาความรู้ทั่วไป รองลงมาได้แก่ การรับทราบข่าวสารใหม่ๆ (ร้อยละ 36.8) และ การหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ราชการ (ร้อยละ 36.4) ตามลำดับ สำหรับข้อนี้มีความน่าสนใจคือมีผู้ตอบว่าเข้าไปตรวจผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาลถึงร้อยละ 22.5
14. ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ภาครัฐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.6) ตอบว่าได้พบข้อมูลหรือบริการที่ต้องการจากการเข้าไปค้นหาในเว็บไซต์ภาครัฐต่ำกว่าร้อยละ 50
15. ในแง่ของปัญหาที่พบจากการเข้าไปใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐ 3 ปัญหาแรกได้แก่ ข้อมูลไม่ทันสมัย (ร้อยละ 57.9) ไม่รู้จักชื่อเว็บไซต์ (ร้อยละ 57.7) และหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบเมื่อเข้าไปในเว็บไซต์นั้นแล้ว (ร้อยละ 44.9) แสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์ของภาครัฐยังต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการจัดระบบการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้หาง่ายขึ้นกว่าเดิม

ข้อจำกัดของการสำรวจ

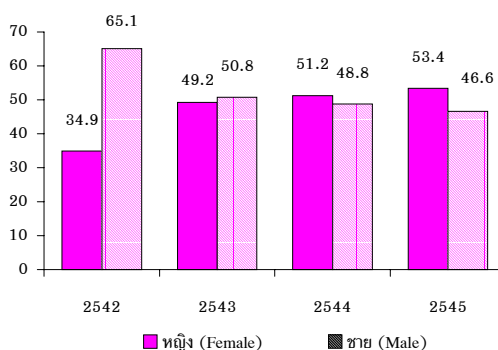
ข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดของการสำรวจในครั้งนี้คือ การสำรวจแบบออนไลน์นี้มิได้ใช้การ “สุ่มตัวอย่าง” (random sampling) แต่เป็นการ “เลือกตอบโดยสมัครใจ”

(self selection) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่สนใจจะตอบแบบสอบถาม ดังนั้น จึงเป็นไปได้มากกว่าข้อมูลที่รวบรวมได้จะมีความลำเอียง (bias) อยู่มากพอสมควร ตัวอย่างเช่น อาจเป็นไปได้ว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ จะยินดีเสียเวลาการออนไลน์ให้กับการตอบแบบสอบถามมากกว่าผู้ใช้ในต่างจังหวัด เพราะจากระดับรายได้ที่ต่างกันระหว่างกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ทำให้ในเชิงเปรียบเทียบแล้ว ค่าบริการอินเทอร์เน็ตนั้นถูกกว่าสำหรับคนกรุงเทพฯ ๖ อย่างไรก็ตาม ผู้ดำเนินการสำรวจพยายามอย่างที่สุด ที่จะลดความลำเอียงเท่าที่จะทำได้ ซึ่งคือการกระจายแบบสอบถามไปยังผู้ใช้อินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึงมากที่สุด ให้ได้ผู้ตอบจำนวนมาก และไม่เจาะจงไปยังกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดเป็นพิเศษ วิธีการนั้นคือพยายามที่จะติดป้ายประกาศเชิญชวนตอบแบบสอบถามไว้ในเว็บไซต์หลาย ๆ แห่ง ที่เป็นที่นิยมและเปิดกว้างสำหรับทุกคน เพื่อให้ได้ผู้ตอบจำนวนมาก และมีความหลากหลายมากที่สุด

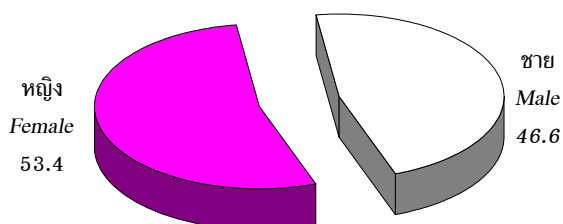
เพศ

Gender

ปี 2542-2545 (Year 1999-2002)¹

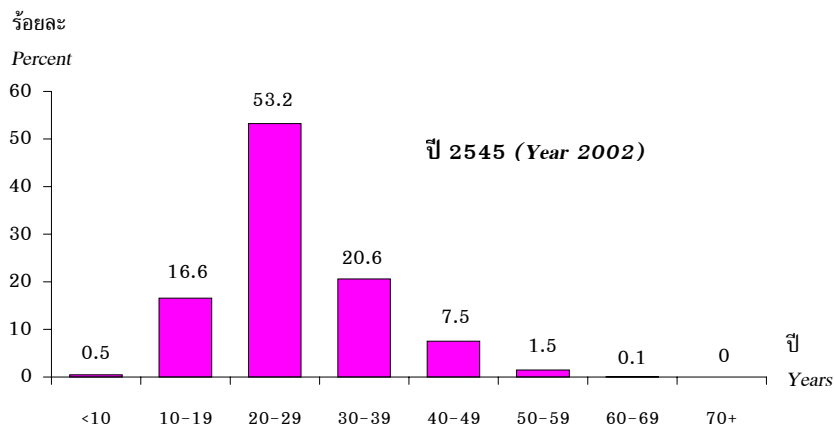
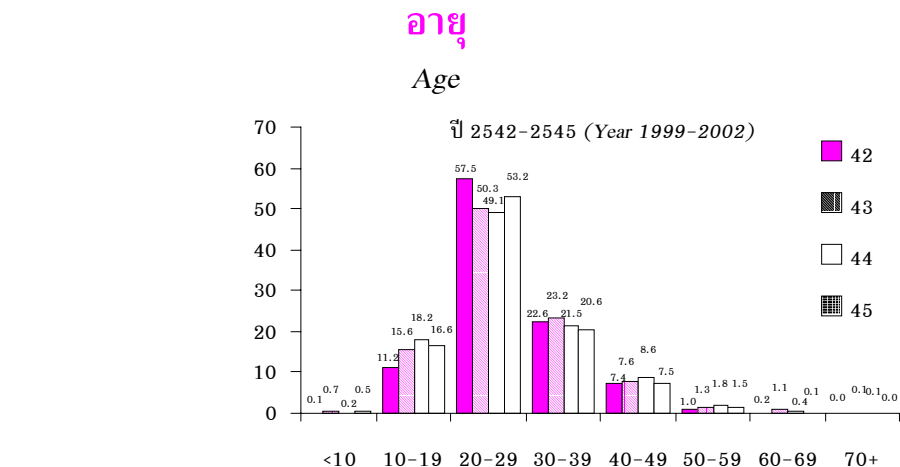


ปี 2545 (Year 2002)



เพศ Gender	หญิง Female	ชาย Male	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	8,023	7,013	15,036
ร้อยละ Percent	53.4	46.6	100

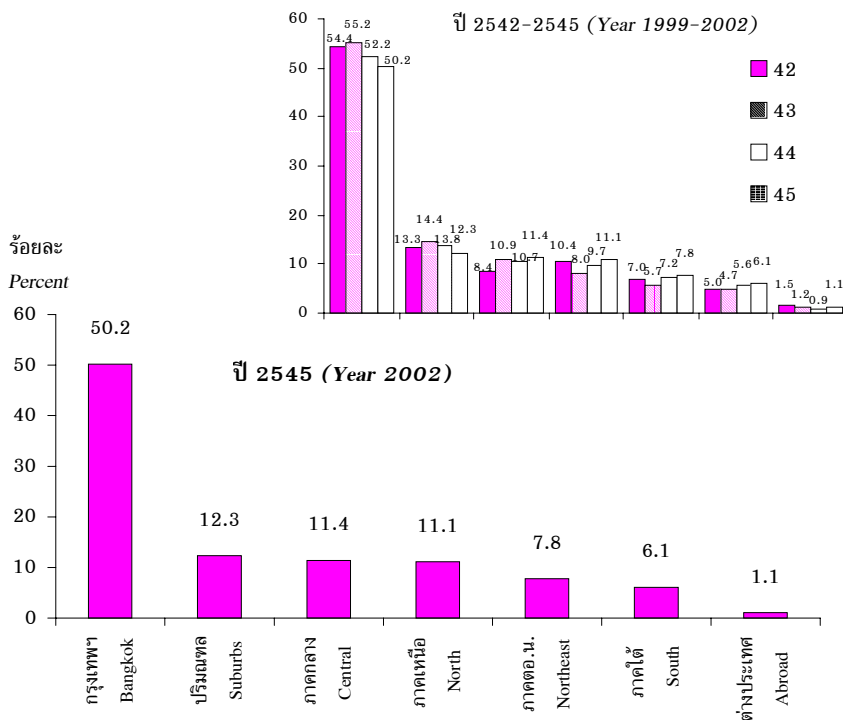
¹ ข้อมูลปี 2542-2544 จากหนังสือ "รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย" ปี 2542-2544 ของ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ



อายุ Age	<10	10-14	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70+	รวม Total
จำนวน(คน) Frequency	68	474	2,028	8,027	3,108	1,134	230	21	7	15,097
ร้อยละ Percent	0.5	3.1	13.4	53.2	20.6	7.5	1.5	0.1	0.0	100

ที่อยู่ปัจจุบัน

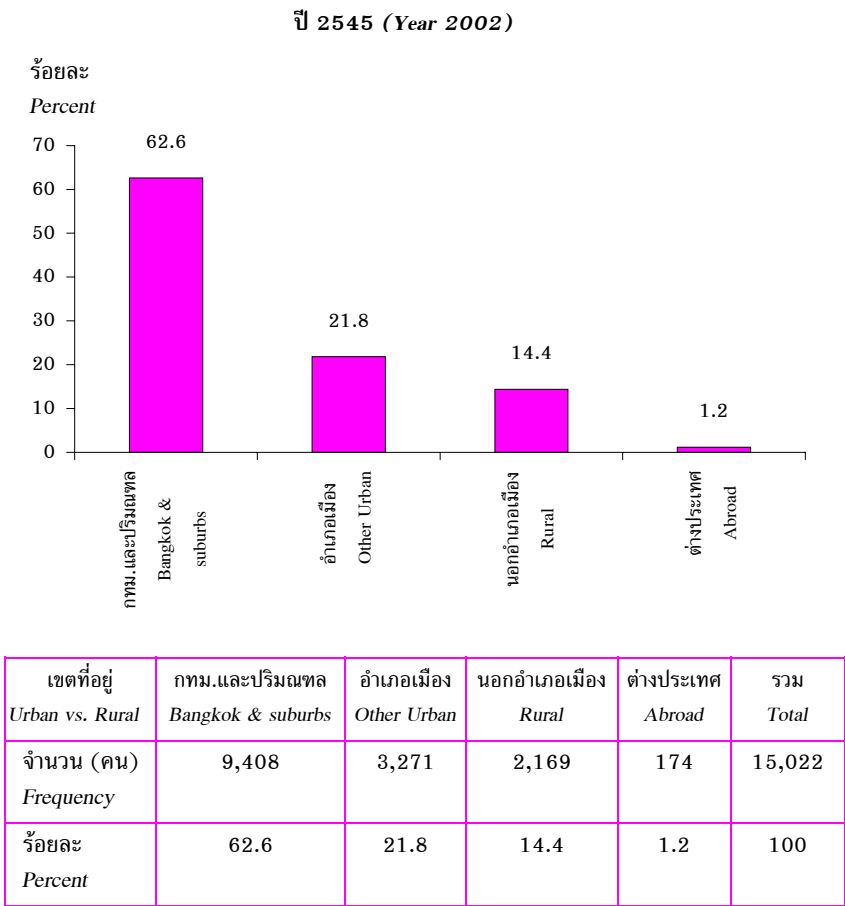
Present Location



ที่อยู่ปัจจุบัน Location	กรุงเทพฯ Bangkok	ปริมณฑล Suburbs	ภาคกลาง Central	ภาคเหนือ North	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ Northeast	ภาคใต้ South	ต่างประเทศ Abroad	รวม Total
จำนวน(คน) Frequency	7,567	1,861	1,716	1,677	1,171	918	174	15,084
ร้อยละ Percent	50.2	12.3	11.4	11.1	7.8	6.1	1.1	100

หมายเหตุ : ปริมณฑล หมายถึง นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ

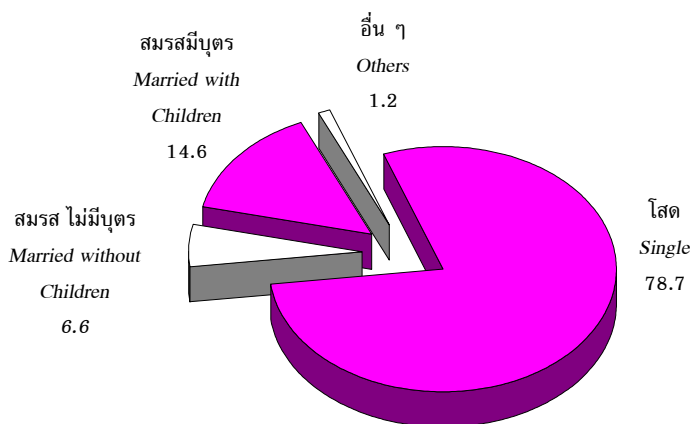
เขตที่อยู่
Urban versus Rural



สถานะสมรส

Marital Status

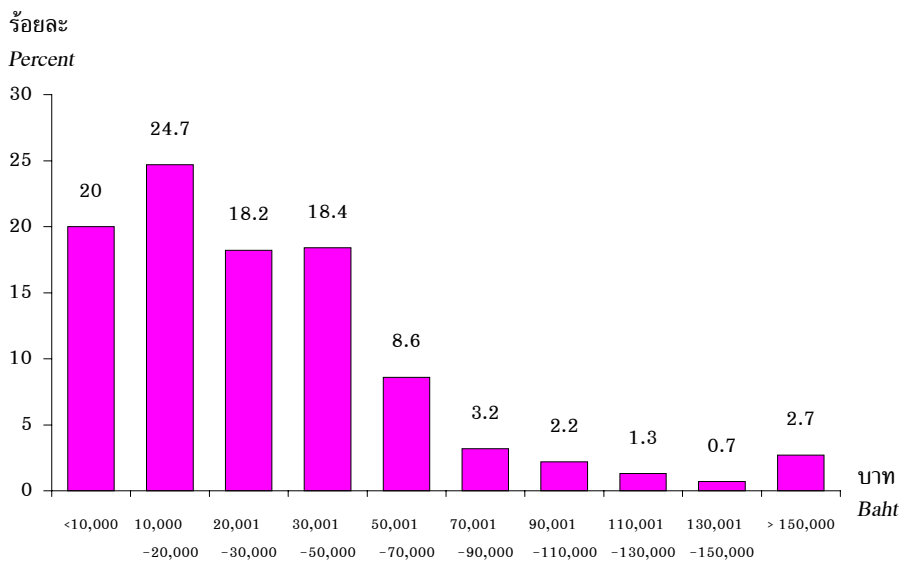
ปี 2545 (Year 2002)



สถานะสมรส	โสด	สมรส ไม่มีบุตร	สมรสมีบุตร	อื่น ๆ	รวม
Marital Status	Single	Married without Children	Married with Children	Others	Total
จำนวน (คน)	11,809	830	2,200	174	15,013
Frequency					
ร้อยละ	78.7	5.5	14.6	1.2	100
Percent					

รายได้ของครัวเรือนต่อเดือน (บาท)
Monthly Household Income (Baht)

ปี 2545 (Year 2002)



รายได้ Income	<10,000	10,000-20,000	20,001-30,000	30,001-50,000	50,001-70,000	70,001-90,000	90,001-110,000	110,001-130,000	130,001-150,000	>150,000	รวม Total
จำนวน(คน) Frequency	3,004	3,707	2,740	2,766	1,286	484	328	195	104	401	15,015
ร้อยละ Percent	20.0	24.7	18.2	18.4	8.6	3.2	2.2	1.3	0.7	2.7	100

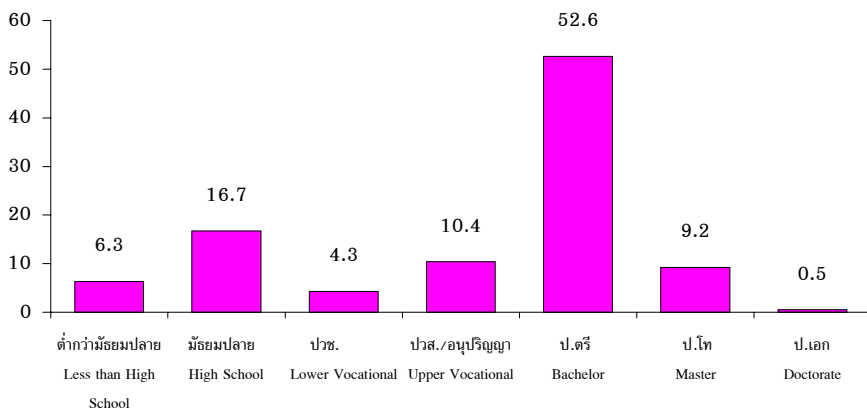
การศึกษา

Level of Education

ปี 2545 (Year 2002)

ร้อยละ

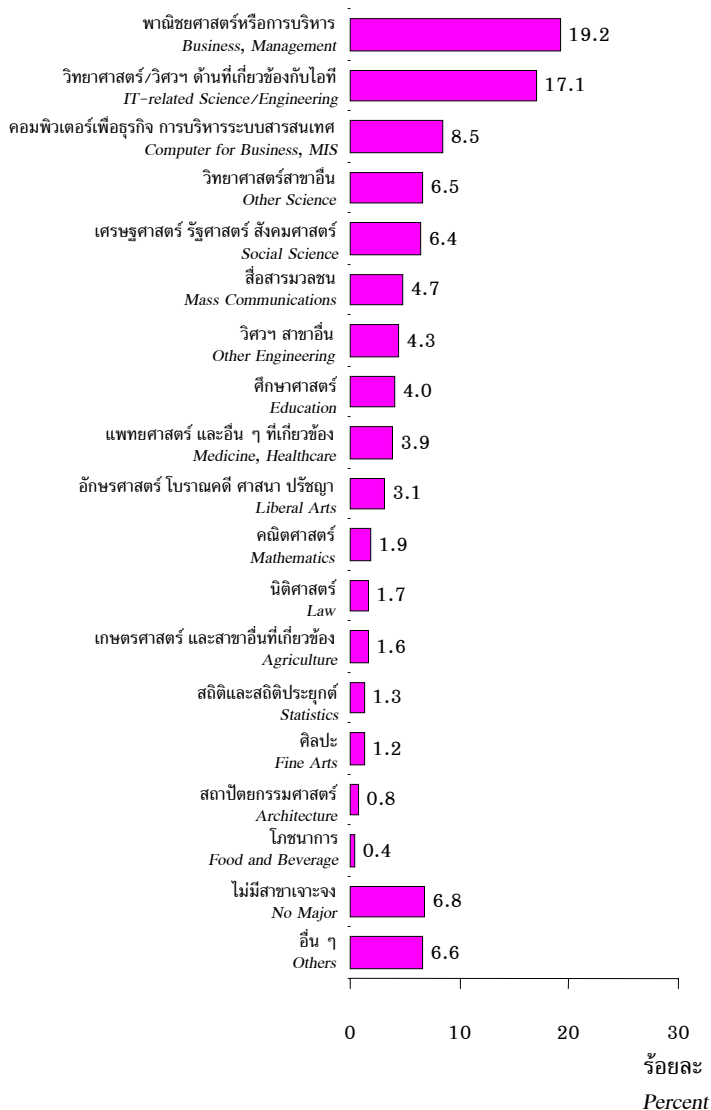
Percent



การศึกษา Education	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา Less than High School	มัธยมศึกษา High School	ปวช. Lower Vocational	ปวส./อนุปริญญา Upper Vocational	ป.ตรี Bachelor	ป.โท Master	ป.เอก Doctorate	รวม Total
จำนวน(คน) Frequency	937	2,509	646	1,555	7,889	1,373	76	14,985
ร้อยละ Percent	6.3	16.7	4.3	10.4	52.6	9.2	0.5	100

สาขาการศึกษา

Major of Education

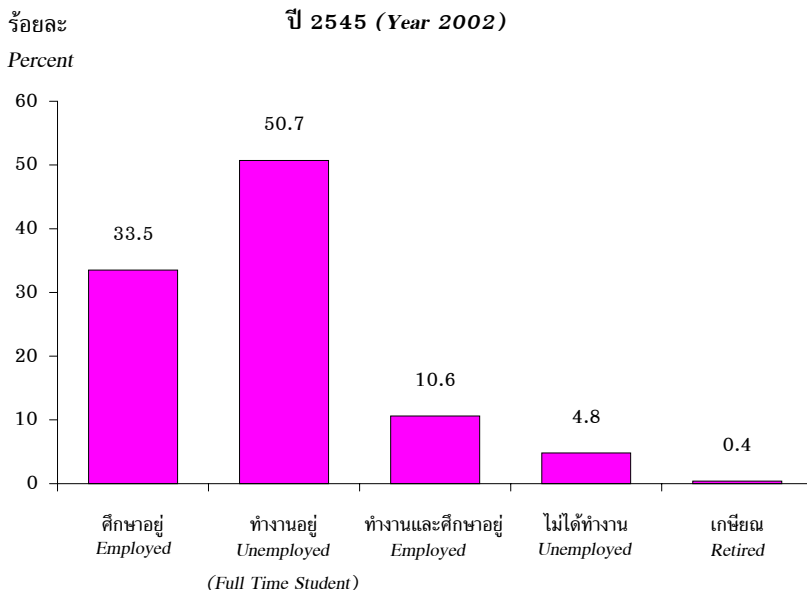


สาขาการศึกษา <i>Major of Education</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
พาณิชยศาสตร์หรือบริหาร <i>Business, Management</i>	2,797	19.2
วิทยาศาสตร์/วิศวะฯ ด้านที่เกี่ยวข้องกับไอที <i>IT-related Science/Engineering</i>	2,490	17.1
- วิทยาการคอมพิวเตอร์ <i>Computer Science</i>	825	5.7
- วิศวกรรมไฟฟ้า, อิเล็กทรอนิกส์, สื่อสาร <i>Electrical/Electronics/Communication Engineering</i>	796	5.5
- วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ <i>Computer Science</i>	432	2.9
- วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ <i>Computer Engineering</i>	364	2.5
- วิศวกรรมโทรคมนาคม <i>Telecommunication Engineering</i>	73	0.5
คอมพิวเตอร์เพื่อธุรกิจ การบริหารระบบสารสนเทศ <i>Computer for Business, MIS</i>	1,228	8.5
วิทยาศาสตร์สาขาอื่น <i>Other Science</i>	939	6.5
เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ <i>Social Science</i>	923	6.4
สื่อสารมวลชน <i>Mass Communications</i>	690	4.7
วิศวะฯ สาขาอื่นๆ <i>Other Engineering</i>	629	4.3
ศึกษาศาสตร์ <i>Education</i>	581	4.0

สาขาการศึกษา <i>Major of Education</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
แพทยศาสตร์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง <i>Medicine, Healthcare</i>	573	3.9
อักษรศาสตร์ โบราณคดี ศาสนา ปรัชญา <i>Liberal Arts</i>	449	3.1
คณิตศาสตร์ <i>Mathematics</i>	274	1.9
นิติศาสตร์ <i>Law</i>	240	1.7
เกษตรศาสตร์ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง <i>Agriculture</i>	232	1.6
สถิติและสถิติประยุกต์ <i>Statistics</i>	183	1.3
ศิลปะ <i>Fine Arts</i>	180	1.2
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง <i>Architecture</i>	117	0.8
โภชนาการ <i>Food and Beverage</i>	64	0.4
ไม่มีสาขาเจาะจง <i>No Major</i>	988	6.8
อื่น ๆ <i>Others</i>	953	6.6
รวม <i>Total</i>	14,530	100

สถานะการทำงาน

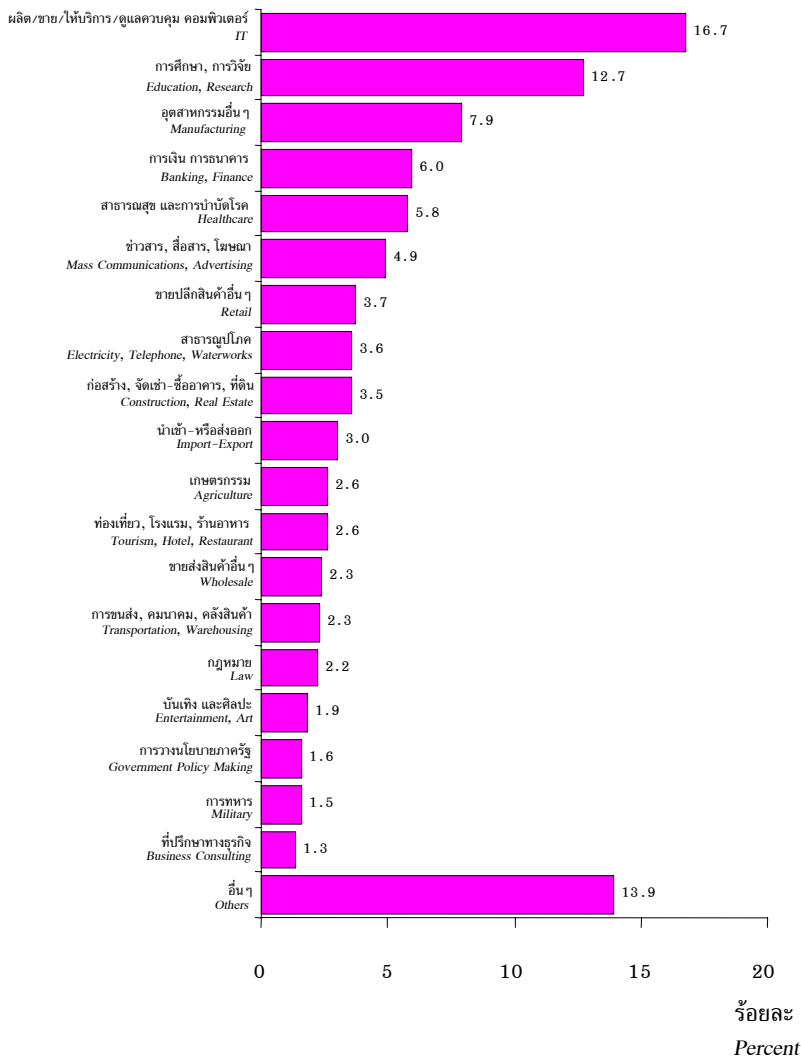
Employment



การทำงาน Employment	ไม่ทำงาน (ศึกษาอยู่) Unemployed (Full Time Student)	ทำงานอยู่ Employed	ทำงานและ ศึกษาอยู่ด้วย Employed (Part Time Student)	ไม่ได้ทำงาน Unemployed	เกษียณ Retired	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	4,992	7,548	1,587	715	58	14,900
ร้อยละ Percent	33.5	50.7	10.6	4.8	0.4	100

สาขาอาชีพ

Sector



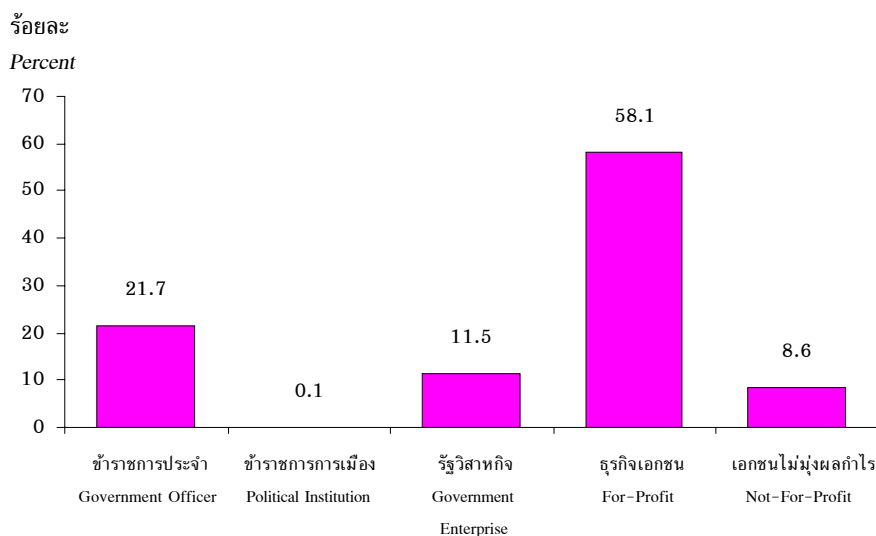
สาขาอาชีพ <i>Sector</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
ผลิต/ขาย/ให้บริการ/ดูแลควบคุม คอมพิวเตอร์ โปรแกรม, เครือข่าย, หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง <i>IT</i>	1,541	16.7
การศึกษา, การวิจัย <i>Education, Research</i>	1,170	12.7
อุตสาหกรรมอื่น ๆ <i>Manufacturing</i>	725	7.9
การเงิน การธนาคาร <i>Banking, Finance</i>	549	6.0
สาธารณสุข และการบำบัดโรค <i>Healthcare</i>	535	5.8
ข่าวสาร, สื่อสาร, โฆษณา <i>Mass Communications, Advertising</i>	451	4.9
ขายปลีกสินค้าอื่น ๆ <i>Retail</i>	341	3.7
สาธารณูปโภค <i>Electricity, Telephone, Waterworks</i>	329	3.6
ก่อสร้าง, จัดเช่า-ซื้ออาคาร, ที่ดิน <i>Construction, Real Estate</i>	325	3.5
นำเข้า-หรือส่งออก <i>Import-Export</i>	279	3.0
เกษตรกรรม <i>Agriculture</i>	241	2.6
ท่องเที่ยว, โรงแรม, ร้านอาหาร <i>Tourism, Hotel, Restaurant</i>	237	2.6
ขายส่งสินค้าอื่น ๆ <i>Wholesale</i>	217	2.3

สาขาอาชีพ <i>Sector</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
การขนส่ง, คมนาคม, คลังสินค้า <i>Transportation, Warehousing</i>	211	2.3
กฎหมาย <i>Law</i>	201	2.2
บันเทิง และศิลปะ <i>Entertainment, Art</i>	171	1.9
การวางนโยบายภาครัฐ <i>Government Policy Making</i>	144	1.6
การทหาร <i>Military</i>	143	1.5
ที่ปรึกษาทางธุรกิจ <i>Business Consulting</i>	123	1.3
อื่นๆ <i>Others</i>	1,280	13.9
รวม <i>Total</i>	9,213	100

ประเภทของหน่วยงาน

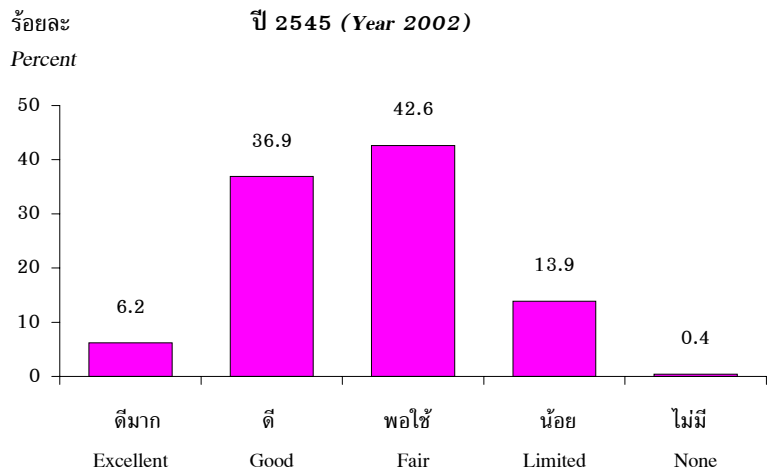
Type of Employment

ปี 2545 (Year 2002)



หน่วยงาน Type of Employment	ข้าราชการประจำ Government Officer	ข้าราชการการเมือง Politician	รัฐวิสาหกิจ Government Enterprise	ธุรกิจเอกชน For-Profit	เอกชนไม่มุ่งผล กำไร Not-For-Profit	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	1,938	10	1,032	5,202	770	8,952
ร้อยละ Percent	21.7	0.1	11.5	58.1	8.6	100

ความรู้ภาษาอังกฤษ
English Proficiency



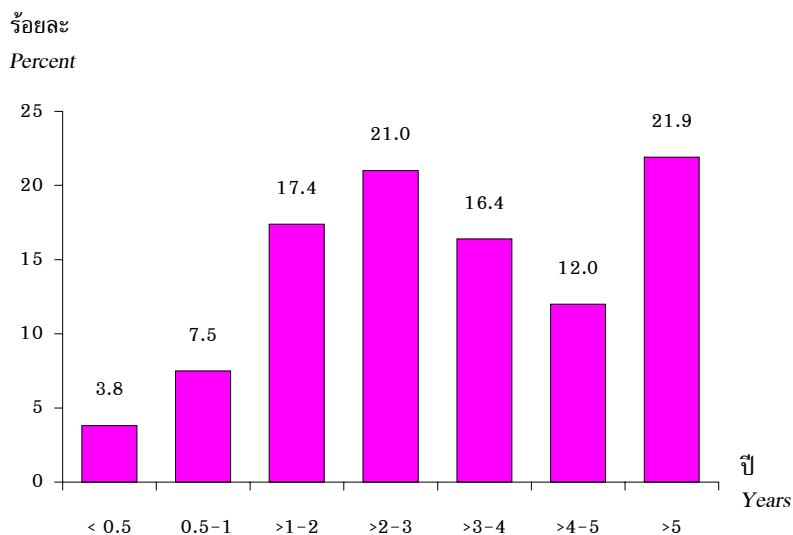
ดีมาก หมายถึง ไม่มีปัญหาในการสื่อสารทั้งอ่านและพูด
ดี หมายถึง อ่านเข้าใจดี พูดได้แม้จะไม่คล่องมากนัก
พอใช้ หมายถึง ยังมีปัญหาอยู่บ้าง ทั้งอ่านและพูด
น้อย หมายถึง มีปัญหามากทั้งอ่านและพูด
ไม่มี หมายถึง ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษเลย

ความรู้ภาษาอังกฤษ	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ไม่มี	รวม
English Proficiency	Excellent	Good	Fair	Limited	None	Total
จำนวน (คน)	920	5,479	6,318	2,070	58	14,845
Frequency						
ร้อยละ	6.2	36.9	42.6	13.9	0.4	100
Percent						

ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต

Years on Internet

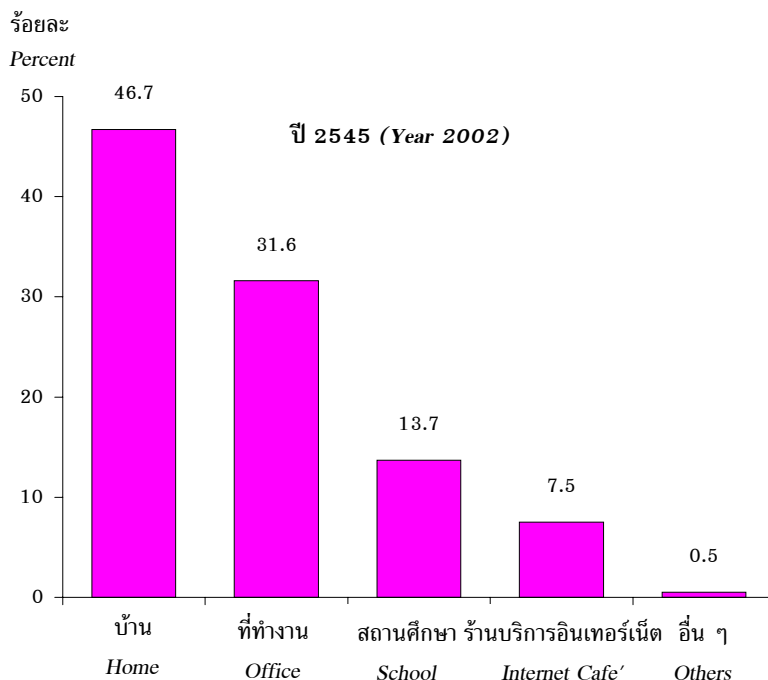
ปี 2545 (Year 2002)



ประสบการณ์ (จำนวนปี) Years on Internet	< 0.5	0.5-1	>1-2	>2-3	>3-4	>4-5	>5	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	567	1,132	2,609	3,141	2,452	1,806	3,276	14,983
ร้อยละ Percent	3.8	7.5	17.4	21.0	16.4	12.0	21.9	100

ปริมาณการใช้จากแต่ละสถานที่

Point of Access



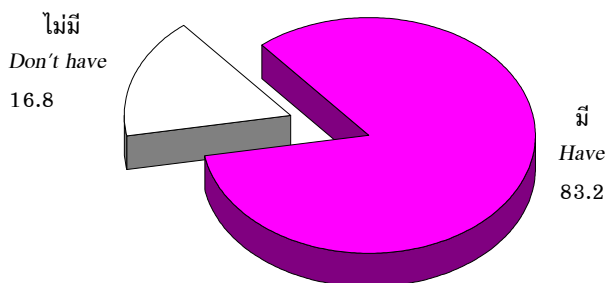
สถานที่ Point of Access	บ้าน Home	ที่ทำงาน Office	สถานศึกษา School	ร้านบริการอินเทอร์เน็ต Internet Cafe	อื่น ๆ Others	รวม Total
ร้อยละ Percent	46.7	31.6	13.7	7.5	0.5	100

หมายเหตุ : จากแบบสอบถามข้อ 15 (ภาคผนวก) เป็นการเปรียบเทียบจากปริมาณการใช้ (ไม่ใช่จำนวนผู้ใช้) ทั้งหมดโดยเฉลี่ย จากผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้ทั้งหมด 13,640 คน

การมีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน

Home Computer Ownership

ปี 2545 (Year 2002)

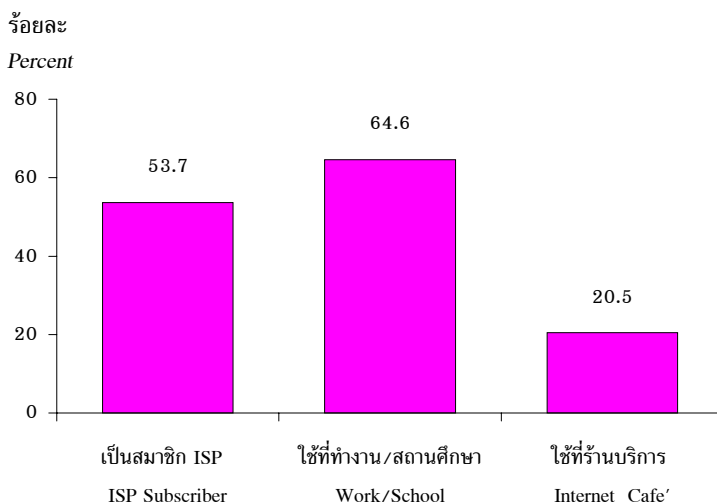


การมีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน Home Computer	มี Have	ไม่มี Don't have	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	12,363	2,499	14,862
ร้อยละ Percent	83.2	16.8	100

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

Internet Access

ปี 2545 (Year 2002)

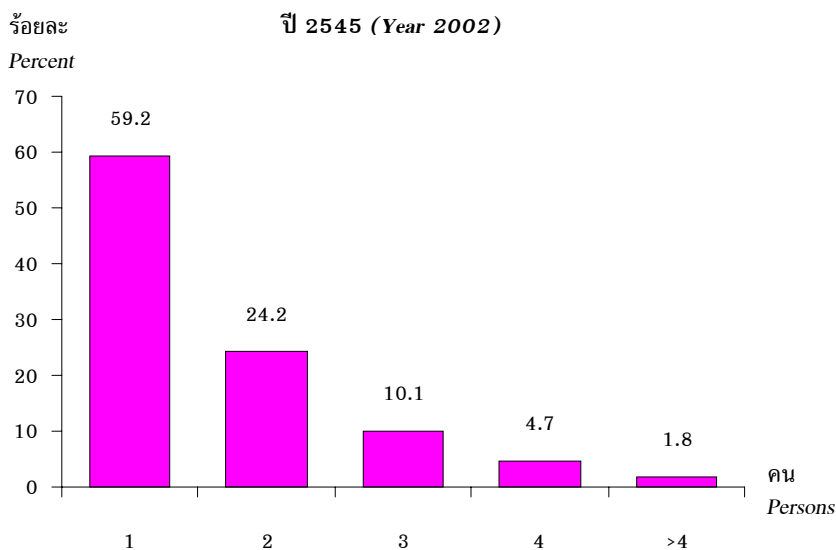


การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต <i>Internet Access</i>	เป็นสมาชิก ISP <i>ISP Subscriber</i>	ใช้ที่ทำงาน/สถานศึกษา <i>Work/School</i>	ใช้ที่ร้านบริการ <i>Internet Cafe'</i>
จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	8,147	9,797	3,109
ร้อยละ <i>Percent</i>	53.7	64.6	20.5

หมายเหตุ : หมายถึงเคยใช้อินเทอร์เน็ตโดยวิธีใด จากที่ได้บ้าง จึงเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผู้ร่วมใช้อินเทอร์เน็ต

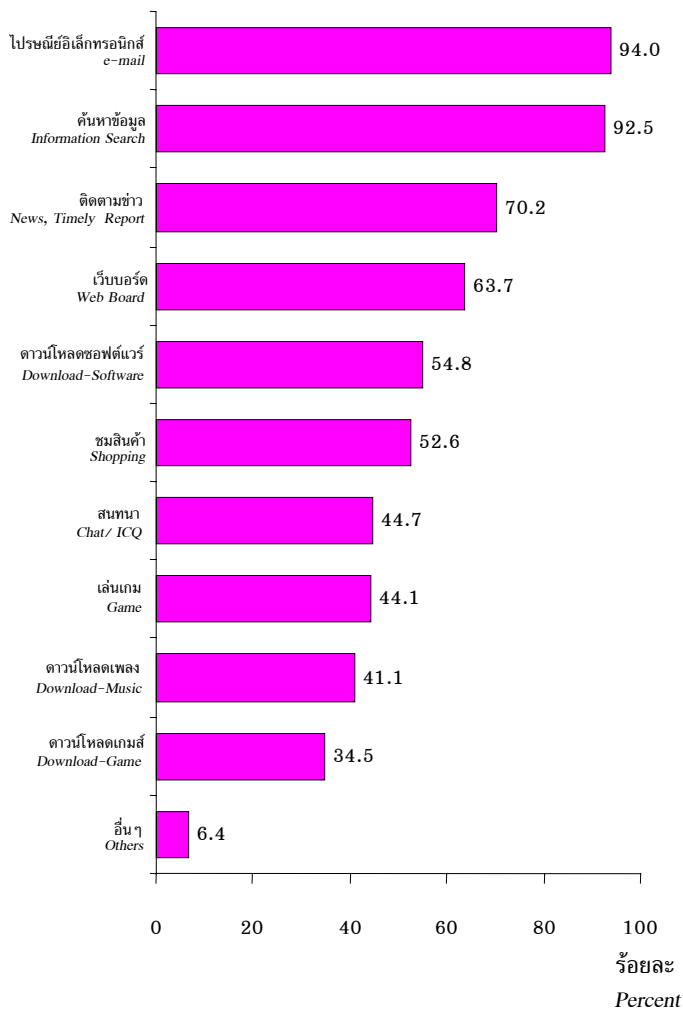
Internet Account Sharing



ผู้ร่วมใช้บัญชีอินเทอร์เน็ต No. of Users/Account	1 (no sharing)	2	3	4	>4	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	5,814	2,378	987	463	176	9,818
ร้อยละ Percent	59.2	24.2	10.1	4.7	1.8	100

ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ต

Internet Activities



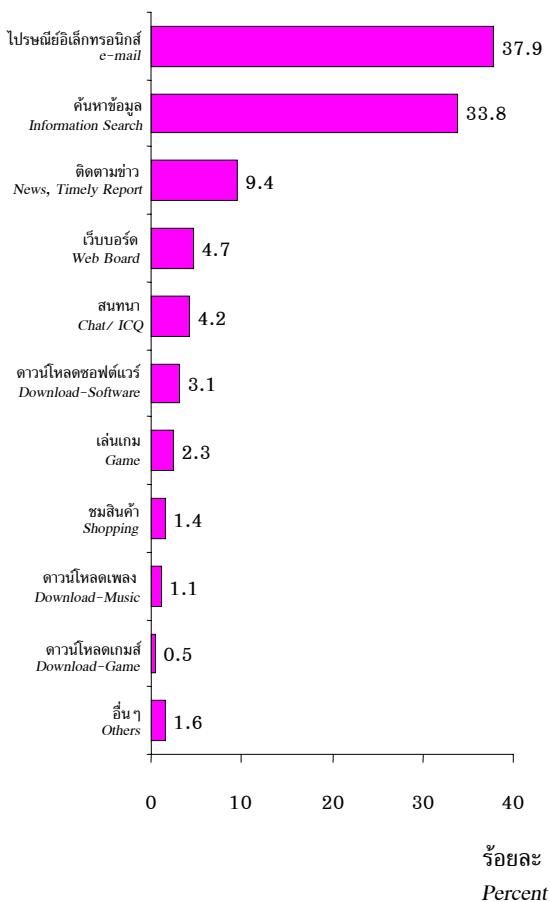
กิจกรรม <i>Activity</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <i>e-mail</i>	14,254	94.0
ค้นหาข้อมูล <i>Information Search</i>	14,023	92.5
ติดตามข่าว <i>News, Timely Report</i>	10,648	70.2
เว็บบอร์ด <i>Web Board</i>	9,666	63.7
ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ <i>Download-Software</i>	8,316	54.8
ชมสินค้า <i>Shopping</i>	7,976	52.6
สนทนา <i>Chat/ ICQ</i>	6,777	44.7
เล่นเกม <i>Game</i>	6,686	44.1
ดาวน์โหลดเพลง <i>Download-Music</i>	6,226	41.1
ดาวน์โหลดเกมส์ <i>Download-Game</i>	5,238	34.5
อื่นๆ <i>Others</i>	978	6.4

หมายเหตุ : หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่เคยทำ ดังนั้นจึงสามารถเลือกได้มากกว่า

1 คำตอบ

ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มากที่สุด

Top Activity on Internet



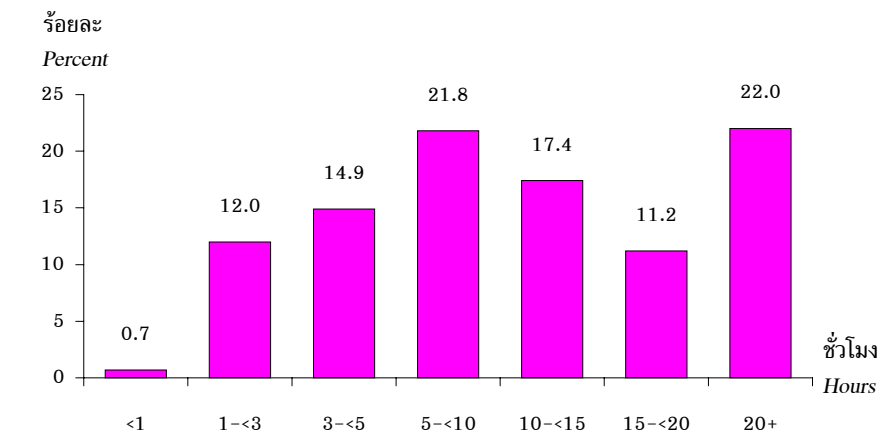
กิจกรรม <i>Activity</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <i>e-mail</i>	5,623	37.9
ค้นหาข้อมูล <i>Information Search</i>	5,023	33.8
ติดตามข่าว <i>News, Timely Report</i>	1,397	9.4
เว็บบอร์ด <i>Web Board</i>	701	4.7
สนทนา <i>Chat/ ICQ</i>	621	4.2
ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ <i>Download-Software</i>	454	3.1
เล่นเกม <i>Game</i>	348	2.3
ชมสินค้า <i>Shopping</i>	215	1.4
ดาวน์โหลดเพลง <i>Download-Music</i>	161	1.1
ดาวน์โหลดเกมส์ <i>Download-Game</i>	72	0.5
อื่นๆ <i>Others</i>	232	1.6
รวม <i>Total</i>	14,847	100

หมายเหตุ : สำหรับข้อนี้ ผู้ตอบต้องระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตในกิจกรรมใดมากที่สุด
เลือกได้เพียงคำตอบเดียว

จำนวนชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่ใช้ต่อสัปดาห์

Weekly Hours of Use

ปี 2545 (Year 2002)

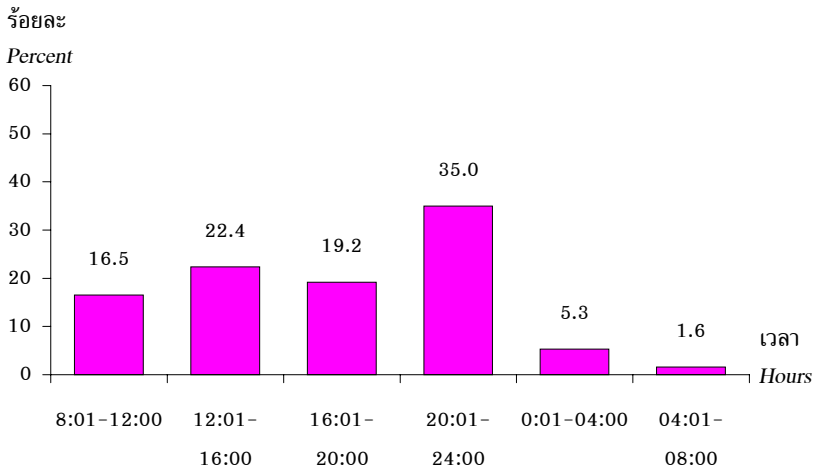


การใช้ต่อสัปดาห์ (ชั่วโมง) Weekly Usage	<1	1-3	3-5	5-10	10- <15	15- <20	20+	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	109	1,789	2,210	3,236	2,586	1,666	3,262	14,858
ร้อยละ Percent	0.7	12.0	14.9	21.8	17.4	11.2	22.0	100

เวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต

Time of Use

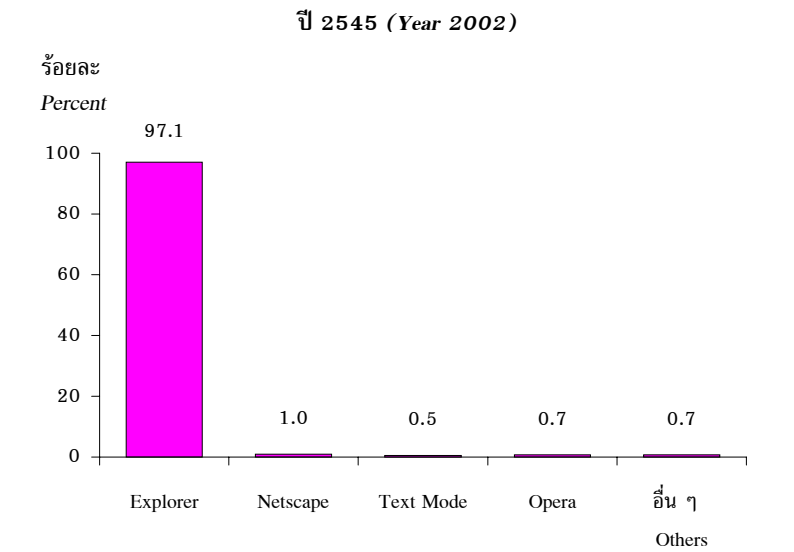
ปี 2545 (Year 2002)



เวลาที่ใช้ Time of Use	8:01- 12:00	12:01- 16:00	16:01- 20:00	20:01- 24:00	0:01- 04:00	04:01- 08:00	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	2,458	3,327	2,847	5,206	793	230	14,861
ร้อยละ Percent	16.5	22.4	19.2	35.0	5.3	1.6	100

เบราว์เซอร์ที่ใช้

Browser



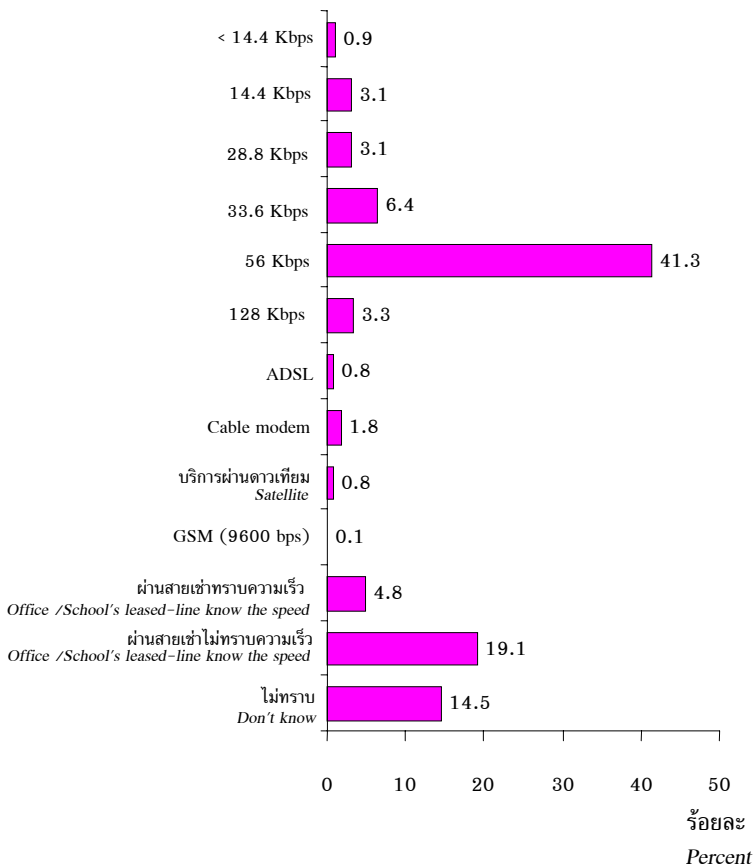
เบราว์เซอร์ Browser	Explorer	Netscape	Text Mode	Opera	อื่น ๆ Others	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	14,310	143	81	99	100	14,733
ร้อยละ Percent	97.1	1.0	0.5	0.7	0.7	100

หมายเหตุ : หมายถึงเบราว์เซอร์ที่ใช้มากที่สุด

ความเร็ว

Speed

ปี 2545 (Year 2002)



ความเร็ว <i>Speed</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
< 14.4 Kbps	135	0.9
14.4 Kbps	456	3.1
28.8 Kbps	463	3.1
33.6 Kbps	946	6.4
56 Kbps	6,126	41.3
128 Kbps	489	3.3
ADSL	115	0.8
Cable modem	270	1.8
บริการผ่านดาวเทียม <i>Satellite</i>	116	0.8
GSM (9600 bps)	13	0.1
ผ่านสายเช่าทราบความเร็ว <i>Office/School's leased line-know the speed</i>	712	4.8
ผ่านสายเช่าไม่ทราบความเร็ว <i>Office/School's leased line-don't know the speed</i>	2,840	19.1
ไม่ทราบ <i>Don't know</i>	2,154	14.5
รวม <i>Total</i>	14,835	100

หมายเหตุ : หมายถึงความเร็วของการติดต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ต จากเครื่องที่ใช้บ่อยที่สุด

ปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ต

Perceived Problems Concerning the Internet



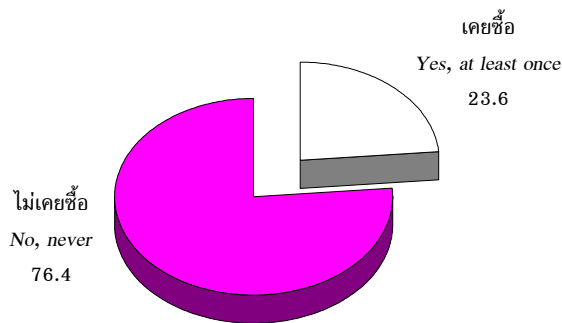
ปัญหา <i>Perceived Problems</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
ความล่าช้าของการสื่อสาร <i>Speed</i>	9,486	62.5
อีเมลขยะ <i>Junk Mail</i>	5,839	38.5
ความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย <i>Network Reliability</i>	4,256	28.1
การมีแหล่งข้อมูลทางเพศ <i>Pornography</i>	4,055	26.7
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล <i>Data Integrity</i>	3,436	22.7
ความยากในการหาเว็บไซต์ <i>Web Search</i>	3,252	21.4
ภาระค่าใช้จ่าย <i>Expenses</i>	3,224	21.3
ปัญหาทางภาษา <i>Language</i>	3,201	21.1
ขาดกฎหมายที่ครอบคลุมชัดเจนสำหรับการกระทำความผิดกรรม <i>Lack of Law for web-based business transaction</i>	3,077	20.3
การใช้ถ้อยคำหยาบคาย <i>Impolite/Inappropriate Content</i>	3,057	20.2
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล <i>Data Privacy Violation</i>	2,976	19.6
การขโมยข้อมูล/การบุกรุกข้อมูล <i>Hacking</i>	2,720	17.9
ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการโฆษณาขายสินค้า <i>Commercial Use of Internet</i>	1,020	6.7

ปัญหา <i>Perceived Problems</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
เกิดการถูกกลืนทางวัฒนธรรม <i>Cultural Dominance</i>	854	5.6
ลดการติดต่อสัมพันธ์ในชีวิตจริง <i>Social Isolation</i>	789	5.2
การขอหมายเลขโทรศัพท์ <i>Request for telephone line installation</i>	739	4.9
อื่นๆ <i>Others</i>	229	1.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถตอบได้ 1-3 คำตอบ

การซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต Internet Purchase

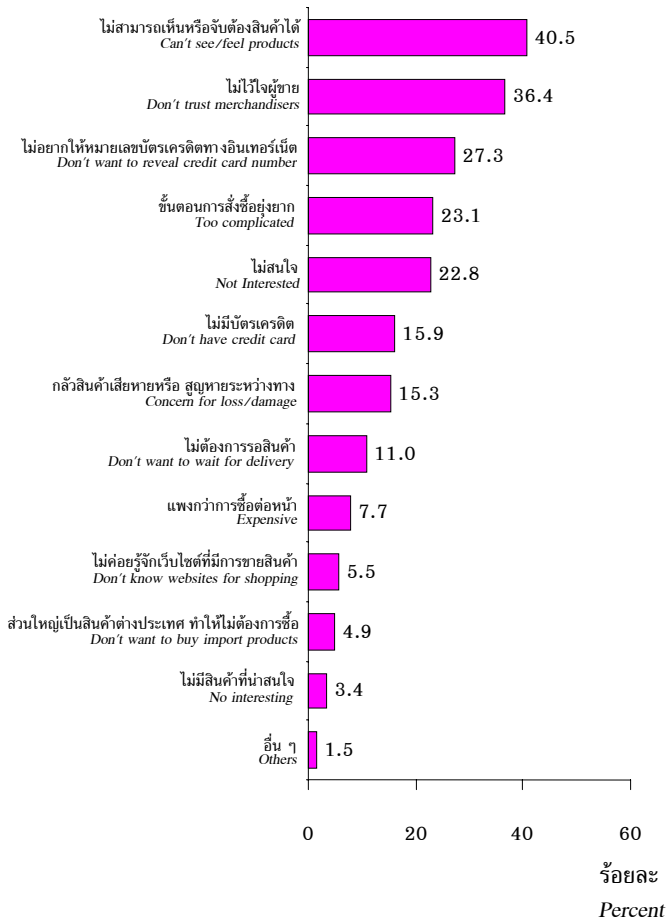
ปี 2545 (Year 2002)



การซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต Internet Purchase	เคยซื้อ Yes, at least once	ไม่เคยซื้อ No, never	รวม Total
จำนวน Frequency	3,468	11,247	14,715
ร้อยละ Percent	23.6	76.4	100

เหตุผลที่ไม่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

Reasons against Internet Purchase

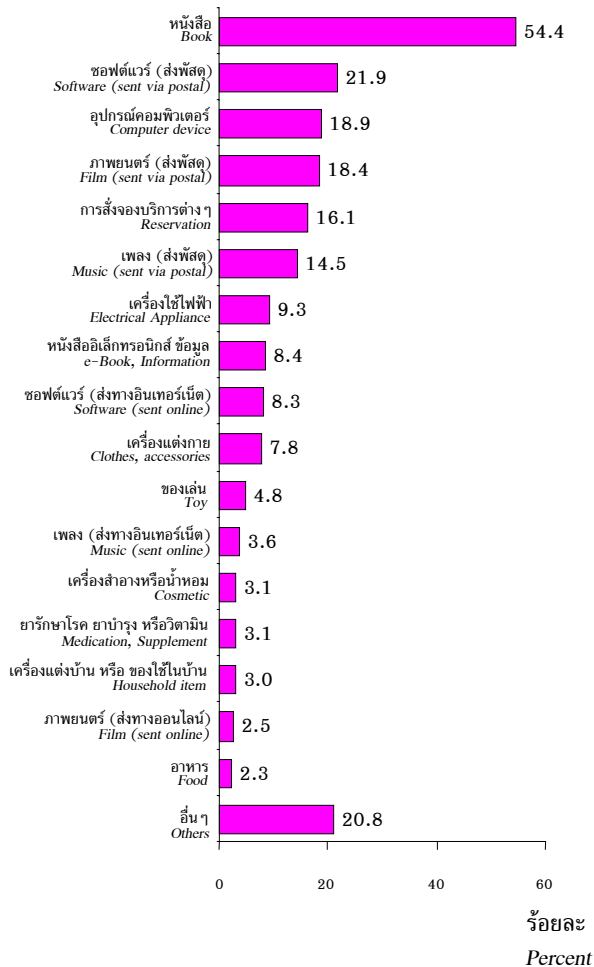


เหตุผลที่ไม่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต <i>Reasons against Internet Purchase</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้ <i>Can't see/feel products</i>	6,143	40.5
ไม่ไว้วางใจผู้ขาย <i>Don't trust merchandisers</i>	5,519	36.4
ไม่อยากให้หมายเลขบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต <i>Don't want to reveal credit card number</i>	4,134	27.3
ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก <i>Too complicated</i>	3,496	23.1
ไม่สนใจ <i>Not Interested</i>	3,457	22.8
ไม่มีบัตรเครดิต <i>Don't have credit card</i>	2,406	15.9
กลัวสินค้าเสียหายหรือ สูญหายระหว่างทาง <i>Concern for loss/damage</i>	2,325	15.3
ไม่ต้องการรอสินค้า <i>Don't want to wait for delivery</i>	1,665	11.0
แพงกว่าการซื้อต่อหน้า <i>Expensive</i>	1,170	7.7
ไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่มีการขายสินค้า <i>Don't know websites for shopping</i>	838	5.5
ส่วนใหญ่เป็นสินค้าต่างประเทศ ทำให้ไม่ต้องการซื้อ <i>Don't want to buy import products</i>	746	4.9
ไม่มีสินค้าที่น่าสนใจ <i>No interesting products</i>	522	3.4
อื่น ๆ <i>Others</i>	224	1.5

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้า/บริการทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น จึงจะตอบข้อนี้
โดยผู้ตอบสามารถเลือกได้ 1-3 คำตอบ

สินค้าหรือบริการที่เคยสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต

Goods and Services Purchased



สินค้าหรือบริการที่เคยสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต <i>Goods and Services Purchased</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
หนังสือ <i>Book</i>	1,888	54.4
ซอฟต์แวร์ (ส่งพัสดุ) <i>Software (sent via postal)</i>	758	21.9
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ <i>Computer device</i>	655	18.9
ภาพยนตร์ (ส่งพัสดุ) <i>Film (sent via postal)</i>	637	18.4
การสั่งจองบริการต่างๆ <i>Reservation</i>	558	16.1
เพลง (ส่งพัสดุ) <i>Music (sent via postal)</i>	503	14.5
เครื่องใช้ไฟฟ้า <i>Electrical Appliance</i>	324	9.3
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูล <i>e-Book, Information</i>	291	8.4
ซอฟต์แวร์ (ส่งทางอินเทอร์เน็ต) <i>Software (sent online)</i>	287	8.3
เสื้อผ้า และ เครื่องแต่งกาย เช่น กระเป๋า รองเท้า เข็มขัด <i>Clothes, Accessories</i>	269	7.8
ของเล่น <i>Toy</i>	167	4.8
เพลง (ส่งทางอินเทอร์เน็ต) <i>Music (sent online)</i>	126	3.6
เครื่องสำอางหรือน้ำหอม <i>Cosmetic</i>	107	3.1

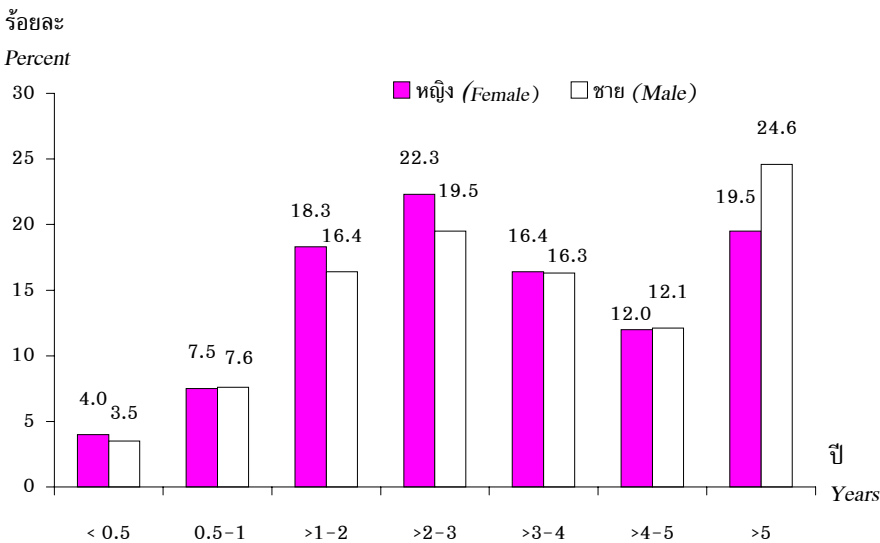
สินค้าหรือบริการที่เคยสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต <i>Goods and Services Purchased</i>	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
ยารักษาโรค ยาบำรุง หรือวิตามิน <i>Medication, Food Supplement</i>	106	3.1
เครื่องแต่งบ้าน หรือ ของใช้ในบ้าน <i>Household item</i>	103	3.0
ภาพยนตร์ (ส่งทางออนไลน์) <i>Film (sent online)</i>	88	2.5
อาหาร <i>Food</i>	79	2.3
อื่นๆ <i>Others</i>	722	20.8

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่เคยซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น จึงจะตอบข้อนี้
และต้องเลือกสินค้าและบริการทุกประเภทที่เคยซื้อ

ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย

Years on Internet by Gender

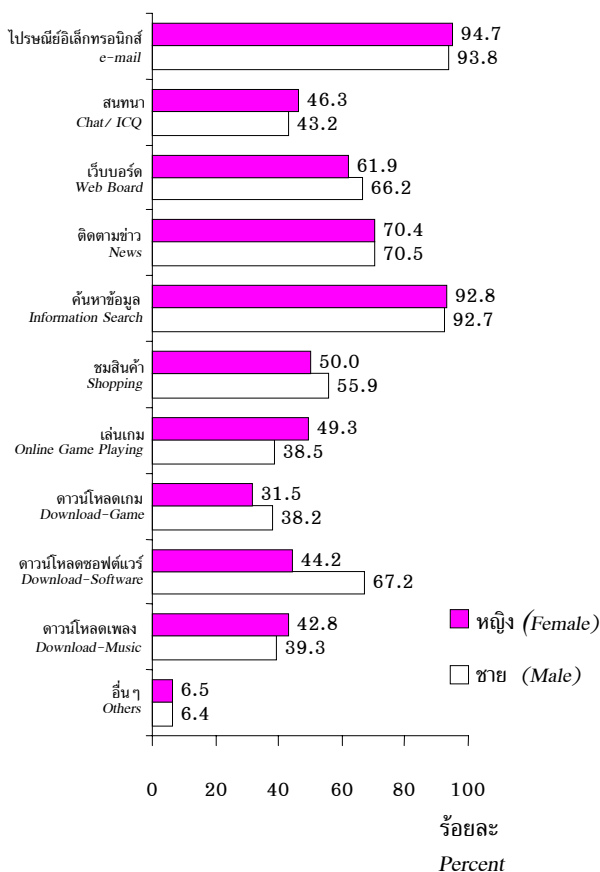
ปี 2545 (Year 2002)



ประสบการณ์ (จำนวนปี) Years on Internet		< 0.5	0.5-1	>1-2	>2-3	>3-4	>4-5	>5	รวม Total
หญิง Female	จำนวน (Frequency)	319	599	1,453	1,774	1,306	951	1,551	7,953
	ร้อยละ (Percent)	4.0	7.5	18.3	22.3	16.4	12.0	19.5	100
ชาย Male	จำนวน (Frequency)	244	530	1,141	1,354	1,133	840	1,710	6,952
	ร้อยละ (Percent)	3.5	7.6	16.4	19.5	16.3	12.1	24.6	100

ลักษณะของการใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย

Internet Activities by Gender

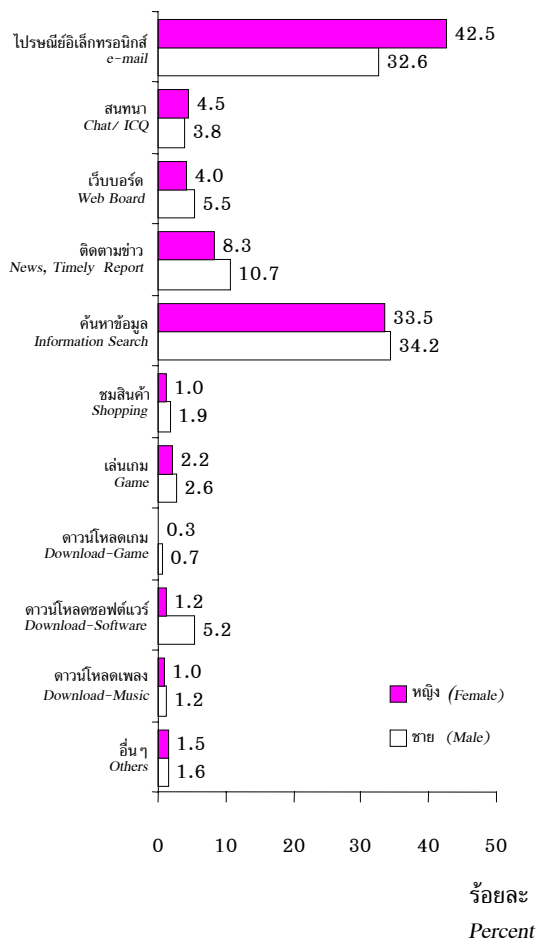


กิจกรรม <i>Activity</i>	หญิง (Female)		ชาย (Male)	
	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <i>e-mail</i>	7,600	94.7	6,578	93.8
สนทนา <i>Chat/ ICQ</i>	3,713	46.3	3,029	43.2
เว็บบอร์ด <i>Web Board</i>	4,963	61.9	4,645	66.2
ติดตามข่าว <i>News</i>	5,645	70.4	4,946	70.5
ค้นหาข้อมูล <i>Information Search</i>	7,446	92.8	6,499	92.7
ชมสินค้า <i>Shopping</i>	4,012	50.0	3,923	55.9
เล่นเกม <i>Online Game Playing</i>	3,953	49.3	2,701	38.5
ดาวน์โหลดเกม <i>Download-Game</i>	2,528	31.5	2,681	38.2
ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ <i>Download-Software</i>	3,550	44.2	4,716	67.2
ดาวน์โหลดเพลง <i>Download-Music</i>	3,436	42.8	2,755	39.3
อื่นๆ <i>Others</i>	525	6.5	447	6.4

หมายเหตุ : หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่เคยทำ ดังนั้นจึงสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดเปรียบเทียบหญิง-ชาย

Top Activity on Internet by Gender

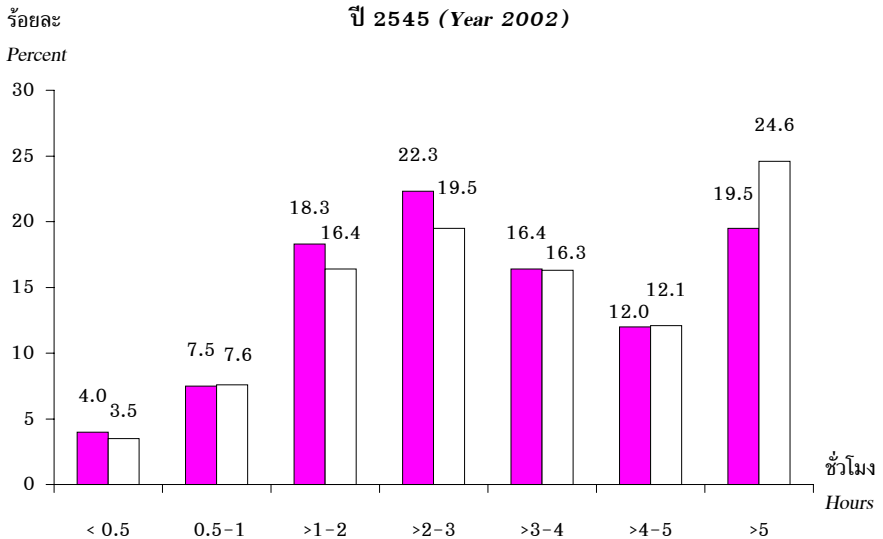


กิจกรรม <i>Activity</i>	หญิง (Female)		ชาย (Male)	
	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <i>e-mail</i>	3,349	42.5	2,245	32.6
สนทนา <i>Chat/ ICQ</i>	354	4.5	264	3.8
เว็บบอร์ด <i>Web Board</i>	319	4.0	375	5.5
ติดตามข่าว <i>News</i>	650	8.3	739	10.7
ค้นหาข้อมูล <i>Information Search</i>	2,636	33.5	2,361	34.2
ชมสินค้า <i>Shopping</i>	83	1.0	132	1.9
เล่นเกม <i>Online Game Playing</i>	170	2.2	177	2.6
ดาวน์โหลดเกม <i>Download-Game</i>	21	0.3	50	0.7
ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ <i>Download-Software</i>	93	1.2	359	5.2
ดาวน์โหลดเพลง <i>Download-Music</i>	77	1.0	82	1.2
อื่นๆ <i>Others</i>	119	1.5	112	1.6
รวม <i>Total</i>	7,871	100	6,896	100

หมายเหตุ : สำหรับคำตอบข้อนี้ ผู้ตอบต้องระบุกิจกรรมทางอินเทอร์เน็ตที่มากที่สุด
เลือกได้คำตอบเดียว

จำนวนชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่ใช้ต่อสัปดาห์เปรียบเทียบหญิง-ชาย

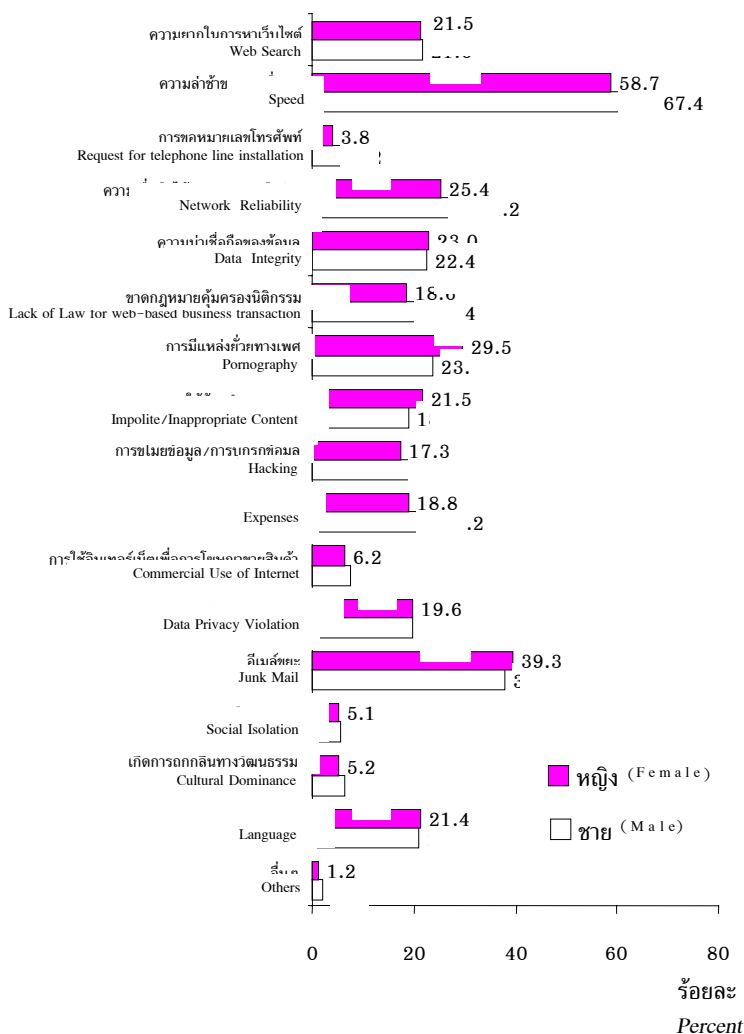
Weekly Hours of Use by Gender



การใช้ต่อสัปดาห์ (ชั่วโมง) Weekly Usage		<1	1-<3	3-<5	5-<10	10-<15	15-<20	20+	รวม Total
หญิง Female	จำนวน (Frequency)	67	1,088	1,282	1,750	1,364	867	1,454	7,872
	ร้อยละ (Percent)	0.9	13.8	16.3	22.2	17.3	11.0	18.5	100
ชาย Male	จำนวน (Frequency)	41	690	914	1,468	1,210	791	1,791	6,905
	ร้อยละ (Percent)	0.6	10.0	13.2	21.3	17.5	11.5	25.9	100

ปัญหาที่สำคัญของอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย

Perceived Problems Concerning the Internet by Gender



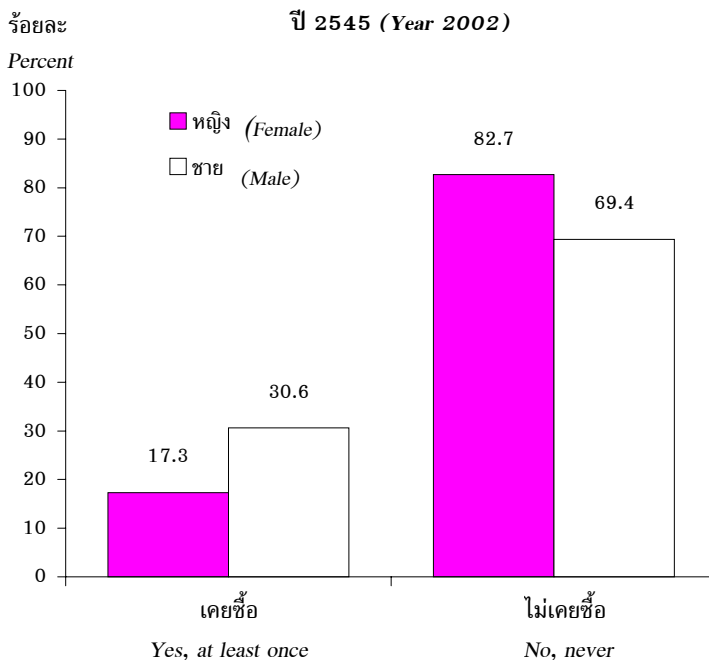
ปัญหา <i>Perceived Problem</i>	หญิง (Female)		ชาย (Male)	
	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)
ความยากในการหาเว็บไซต์ <i>Web Search</i>	1,723	21.5	1,515	21.6
ความล่าช้าของการสื่อสาร <i>Speed</i>	4,711	58.7	4,725	67.4
การขอหมายเลขโทรศัพท์ <i>Request for telephone line installation</i>	304	3.8	435	6.2
ความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย <i>Network Reliability</i>	2,038	25.4	2,187	31.2
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล <i>Data Integrity</i>	1,848	23.0	1,568	22.4
ขาดกฎหมายคุ้มครองนิติกรรม <i>Lack of Law for web-based business transaction</i>	1,495	18.6	1,568	22.4
การมีแหล่งข้อมูลทางเพศ <i>Pornography</i>	2,370	29.5	1,666	23.8
การใช้ถ้อยคำหยาบคาย <i>Impolite/Inappropriate Content</i>	1,724	21.5	1,313	18.7
การขโมยข้อมูล/การบุกรุกข้อมูล <i>Hacking</i>	1,387	17.3	1,316	18.8
ภาระค่าใช้จ่าย <i>Expenses</i>	1,511	18.8	1,697	24.2
การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการโฆษณา ขายสินค้า <i>Commercial Use of Internet</i>	499	6.2	518	7.4

ปัญหา <i>Perceived Problem</i>	หญิง (Female)		ชาย (Male)	
	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล <i>Data Privacy Violation</i>	1,571	19.6	1,389	19.8
อีเมลขยะ <i>Junk Mail</i>	3,151	39.3	2,656	37.9
ลดการติดต่อสัมพันธ์ในชีวิตจริง <i>Social Isolation</i>	413	5.1	374	5.3
เกิดการถูกกลืนทางวัฒนธรรม <i>Cultural Dominance</i>	415	5.2	435	6.2
ปัญหาทางภาษา <i>Language</i>	1,716	21.4	1,468	20.9
อื่นๆ <i>Others</i>	100	1.2	125	1.8

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้ 1-3 คำตอบ

การซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย

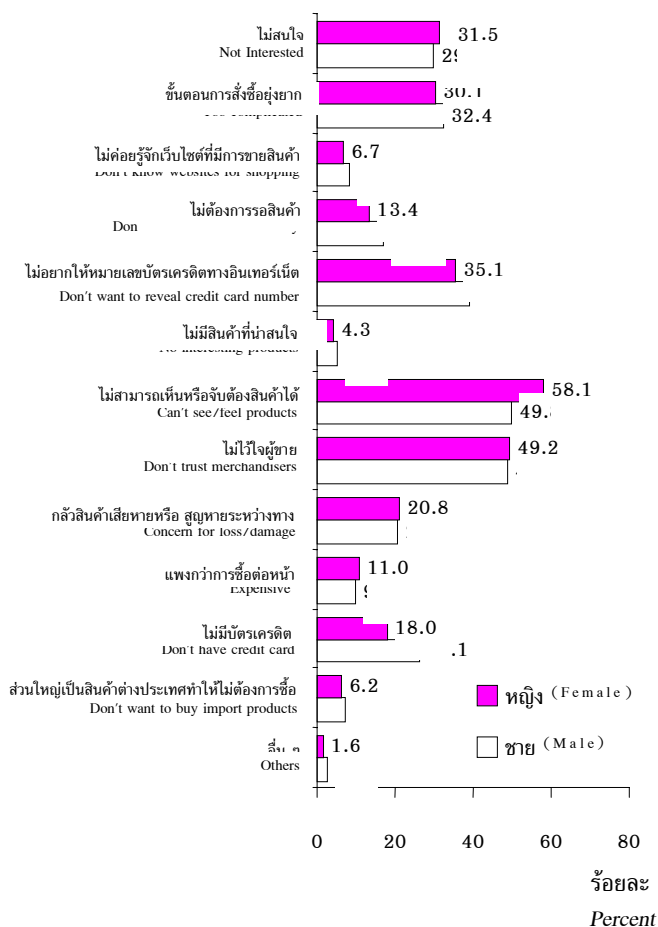
Internet Purchase by Gender



การซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต Internet Purchase		เคยซื้อ Yes, at least once	ไม่เคยซื้อ No, never	รวม Total
หญิง Female	จำนวน (Frequency)	1,353	6,451	7,804
	ร้อยละ (Percent)	17.3	82.7	100
ชาย Male	จำนวน (Frequency)	2,091	4,737	6,828
	ร้อยละ (Percent)	30.6	69.4	100

เหตุผลที่ไม่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย

Reasons against Internet Purchase by Gender

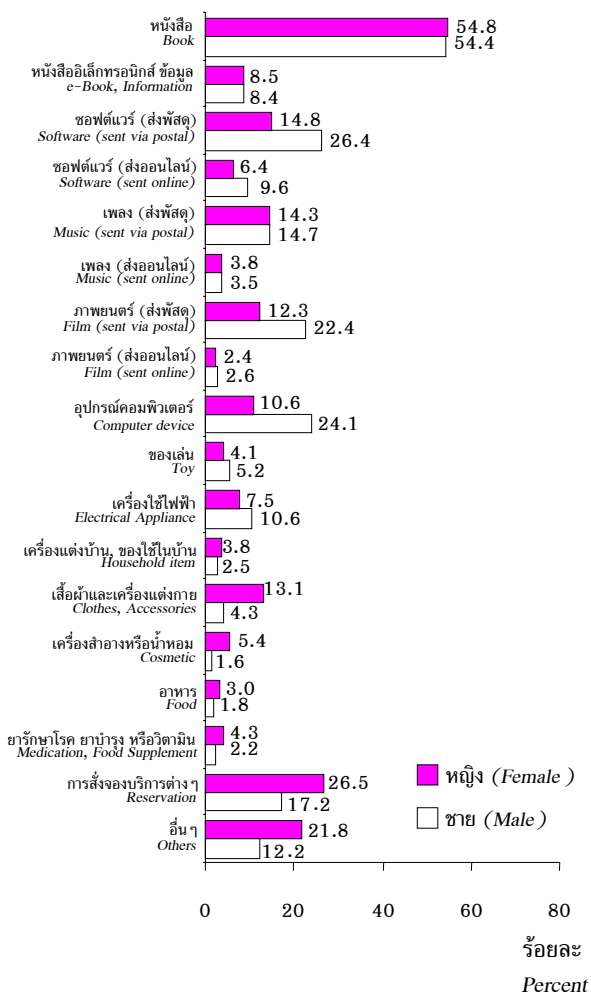


เหตุผลที่ไม่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต <i>Reasons against Internet Purchase</i>	หญิง (Female)		ชาย (Male)	
	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)
ไม่สนใจ <i>Not Interested</i>	2,030	31.5	1,411	29.8
ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก <i>Too complicated</i>	1,939	30.1	1,537	32.4
ไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่มีการขายสินค้า <i>Don't know websites for shopping</i>	435	6.7	398	8.4
ไม่ต้องการรอสินค้า <i>Don't want to wait for delivery</i>	866	13.4	790	16.7
ไม่ยากให้หมายเลขบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต <i>Don't want to reveal credit card number</i>	2,267	35.1	1,844	38.9
ไม่มีสินค้าที่น่าสนใจ <i>No interesting products</i>	279	4.3	242	5.1
ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้ <i>Can't see/feel products</i>	3,749	58.1	2,357	49.8
ไม่ไว้วางใจผู้ขาย <i>Don't trust merchandisers</i>	3,174	49.2	2,318	48.9
กลัวสินค้าเสียหายหรือ สูญหายระหว่างทาง <i>Concern for loss/damage</i>	1,340	20.8	968	20.4
แพงกว่าการซื้อต่อหน้า <i>Expensive</i>	710	11.0	455	9.6
ไม่มีบัตรเครดิต <i>Don't have credit card</i>	1,158	18.0	1,236	26.1
ส่วนใหญ่เป็นสินค้าต่างประเทศทำให้ไม่ต้องการซื้อ <i>Don't want to buy import products</i>	401	6.2	340	7.2
อื่น ๆ <i>Others</i>	106	1.6	116	2.4

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้า/บริการทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น จึงจะตอบข้อนี้ โดยผู้ตอบสามารถเลือกได้ 1-3 คำตอบ

สินค้าหรือบริการที่เคยสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบหญิง-ชาย

Goods and Services Purchased by Gender



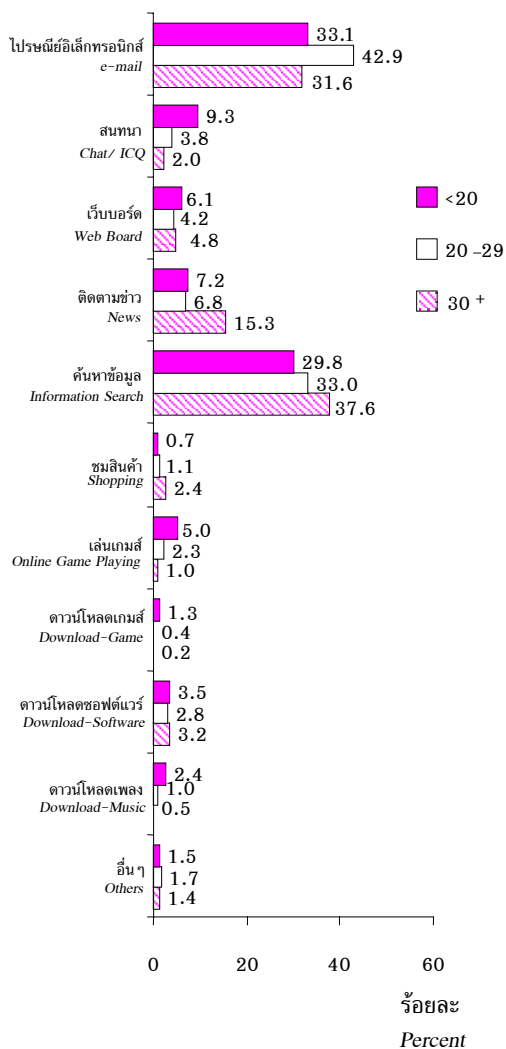
สินค้า/บริการ <i>Goods/Services</i>	หญิง (Female)		ชาย (Male)	
	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)
หนังสือ <i>Book</i>	742	54.8	1,137	54.4
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูล <i>e-Book, Information</i>	115	8.5	175	8.4
ซอฟต์แวร์ (ส่งพัสดุ) <i>Software (sent via postal)</i>	200	14.8	552	26.4
ซอฟต์แวร์ (ส่งออนไลน์) <i>Software (sent online)</i>	86	6.4	200	9.6
เพลง (ส่งพัสดุ) <i>Music (sent via postal)</i>	194	14.3	307	14.7
เพลง (ส่งออนไลน์) <i>Music (sent online)</i>	51	3.8	74	3.5
ภาพยนตร์ (ส่งพัสดุ) <i>Film (sent via postal)</i>	166	12.3	469	22.4
ภาพยนตร์ (ส่งออนไลน์) <i>Film (sent online)</i>	33	2.4	55	2.6
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ <i>Computer device</i>	144	10.6	504	24.1
ของเล่น <i>Toy</i>	56	4.1	109	5.2
เครื่องใช้ไฟฟ้า <i>Electrical Appliance</i>	102	7.5	221	10.6
เครื่องแต่งบ้าน, ของใช้ในบ้าน <i>Household item</i>	51	3.8	52	2.5

สินค้า/บริการ <i>Goods/Services</i>	หญิง (Female)		ชาย (Male)	
	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)
เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย <i>Clothes, Accessories</i>	178	13.1	89	4.3
เครื่องสำอางหรือน้ำหอม <i>Cosmetic</i>	74	5.4	33	1.6
อาหาร <i>Food</i>	41	3.0	37	1.8
ยารักษาโรค ยาบำรุง หรือวิตามิน <i>Medication, Food Supplement</i>	58	4.3	47	2.2
การจองบริการต่างๆ <i>Reservation</i>	360	26.5	360	17.2
อื่นๆ <i>Others</i>	297	21.8	256	12.2

หมายเหตุ : เฉพาะผู้ที่เคยซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น จึงจะตอบข้อนี้
และต้องเลือกสินค้าและบริการทุกประเภทที่เคยซื้อ

ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดเปรียบเทียบตามกลุ่มอายุ

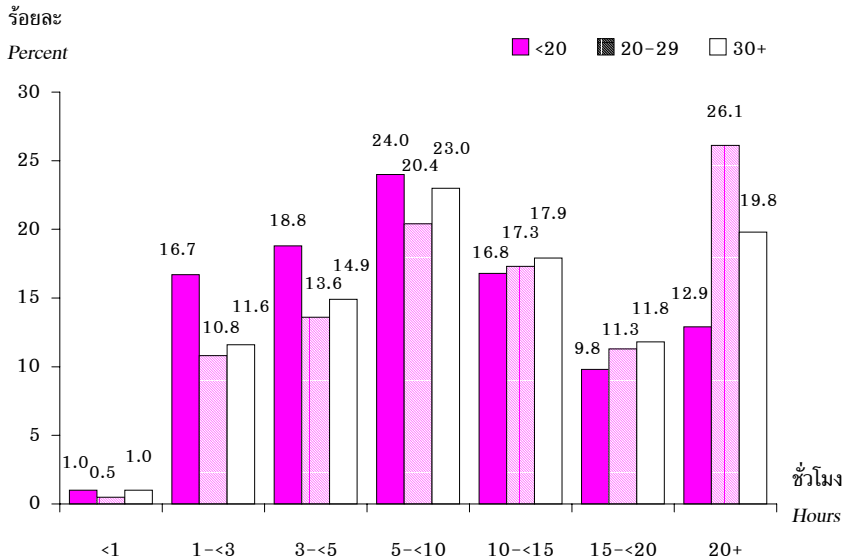
Top on Internet Activity by Age



กิจกรรม Activity	<20 ปี		20-29 ปี		30+ ปี	
	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Percent)
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail	827	33.1	3,386	42.9	1,402	31.6
สนทนา Chat/ ICQ	232	9.3	302	3.8	87	2.0
เว็บบอร์ด Web Board	152	6.1	331	4.2	215	4.8
ติดตามข่าว New	180	7.2	537	6.8	678	15.3
ค้นหาข้อมูล Information Search	744	29.8	2,606	33.0	1,668	37.6
ชมสินค้า Shopping	18	0.7	89	1.1	108	2.4
เล่นเกม Online Game Playing	124	5.0	178	2.3	46	1.0
ดาวน์โหลดเกมส์ Download-Game	32	1.3	32	0.4	8	0.2
ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ Download-Software	88	3.5	223	2.8	143	3.2
ดาวน์โหลดเพลง Download-Music	61	2.4	80	1.0	20	0.5
อื่น ๆ Others	37	1.5	135	1.7	60	1.4
รวม Total	2,495	100	7,899	100	4,435	100

จำนวนชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่ใช้ต่อสัปดาห์เปรียบเทียบกับกลุ่มอายุ

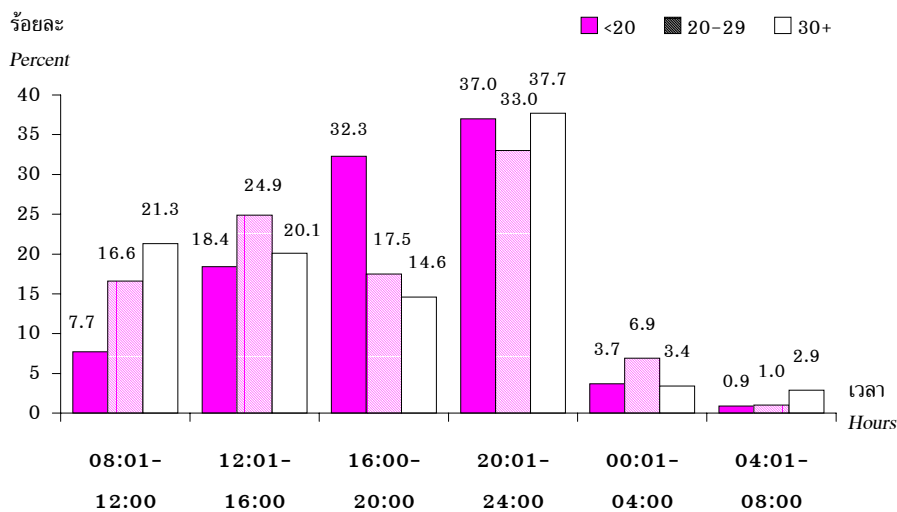
Weekly Hours of Use by Age



การใช้ต่อสัปดาห์ (ชั่วโมง) Weekly Usage		<1	1-3	3-5	5- <10	10- <15	15- <20	20+	รวม Total
<20 ปี	จำนวน (Frequency)	27	415	469	597	420	243	321	2,492
	ร้อยละ (Percent)	1.0	16.7	18.8	24.0	16.8	9.8	12.9	100
20-29 ปี	จำนวน (Frequency)	39	854	1,075	1,616	1,369	894	2,061	7,908
	ร้อยละ (Percent)	0.5	10.8	13.6	20.4	17.3	11.3	26.1	100
30+ ปี	จำนวน (Frequency)	43	516	663	1,019	794	526	878	4,439
	ร้อยละ (Percent)	1.0	11.6	14.9	23.0	17.9	11.8	19.8	100

เวลาที่ใช้เล่นอินเทอร์เน็ตแยกตามกลุ่มอายุ

Time of Use by Age

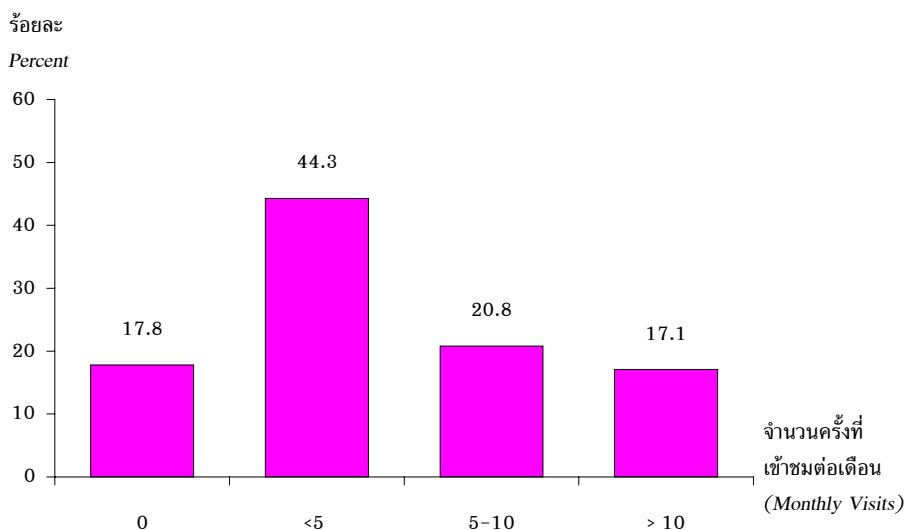


เวลาที่ใช้ Time of Use		8:01-12:00	12:01-16:00	16:00-20:00	20:01-24:00	0:01-4:00	04:01-08:00	รวม Total
<20 ปี	จำนวน (Frequency)	192	458	807	922	93	23	2,495
	ร้อยละ (Percent)	7.7	18.4	32.3	37.0	3.7	0.9	100
20-29 ปี	จำนวน (Frequency)	1,317	1,970	1,388	2,607	549	79	7,910
	ร้อยละ (Percent)	16.6	24.9	17.5	33.0	6.9	1.0	100
30+ ปี	จำนวน (Frequency)	945	892	649	1,673	150	128	4,437
	ร้อยละ (Percent)	21.3	20.1	14.6	37.7	3.4	2.9	100

จำนวนการเข้าชมเว็บไซต์ภาครัฐต่อเดือน

Monthly Government Web Site Visits

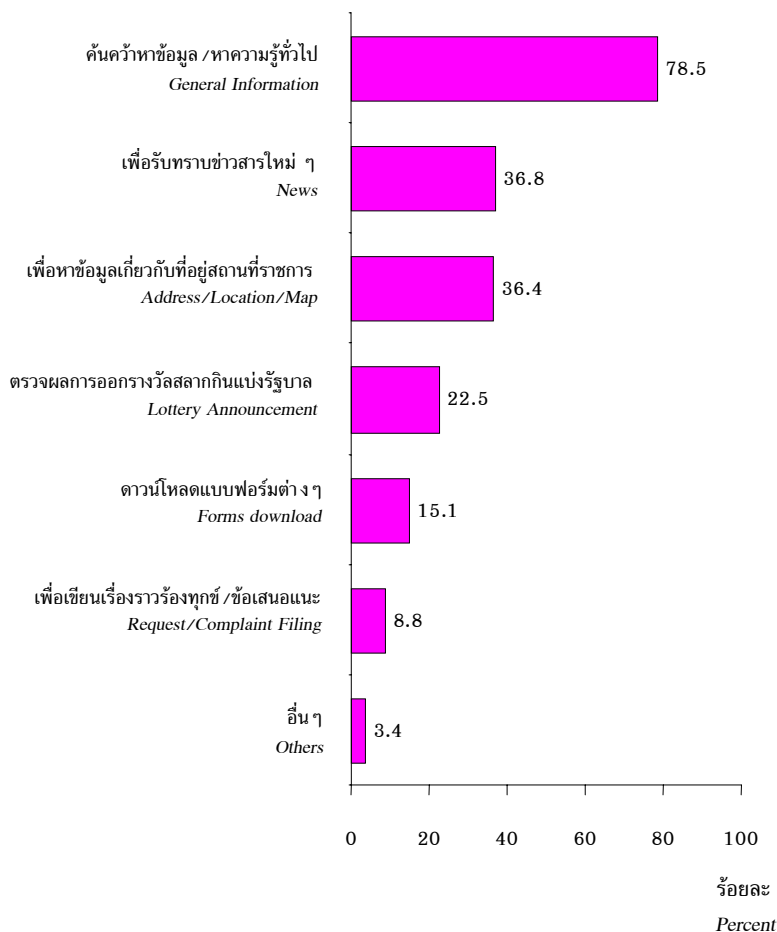
ปี 2545 (Year 2002)



จำนวนการเข้าชมต่อเดือน (ครั้ง) Monthly Visits	0	<5	5-10	> 10	รวม Total
จำนวน (คน) Frequency	2,599	6,484	3,050	2,509	14,642
ร้อยละ Percent	17.8	44.3	20.8	17.1	100

การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐ

Purpose of Visit to Government Web Sites

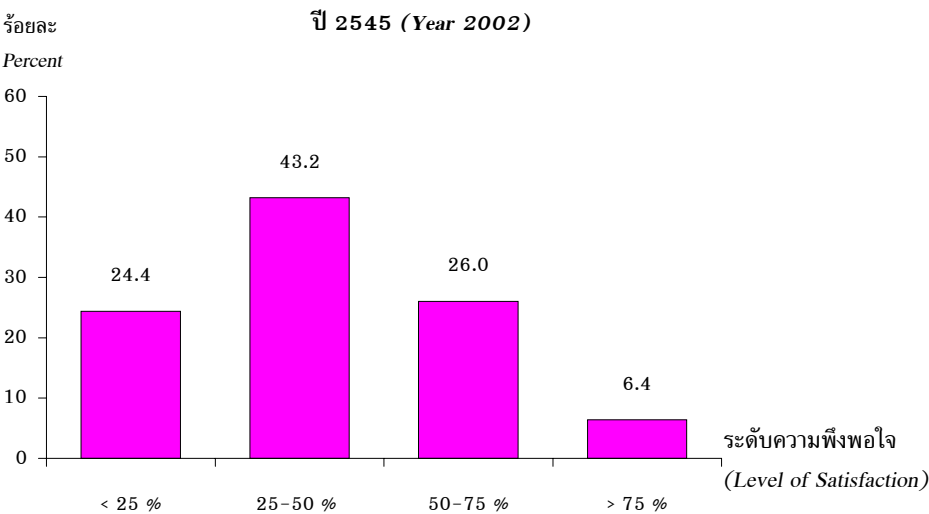


การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐ	จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
ค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อทำรายงาน ทำวิจัย หรือหาความรู้ทั่วไป <i>General Information</i>	11,911	78.5
เพื่อรับทราบข่าวสารใหม่ ๆ จากทางราชการ <i>News</i>	5,588	36.8
เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ หรือสถานที่ราชการที่ท่านต้องการติดต่อ <i>Address/Location/Map</i>	5,519	36.4
เพื่อทราบผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล <i>Lottery Annouancement</i>	3,417	22.5
ดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ <i>Forms download</i>	2,296	15.1
เพื่อเขียนเรื่องราวร้องทุกข์ เขียนข้อเสนอแนะกับทางราชการ <i>Request/Complaint Filing</i>	1,329	8.8
อื่น ๆ <i>Others</i>	521	3.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้ 1-3 คำตอบ

ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ภาครัฐ

Satisfaction with Government Web Sites

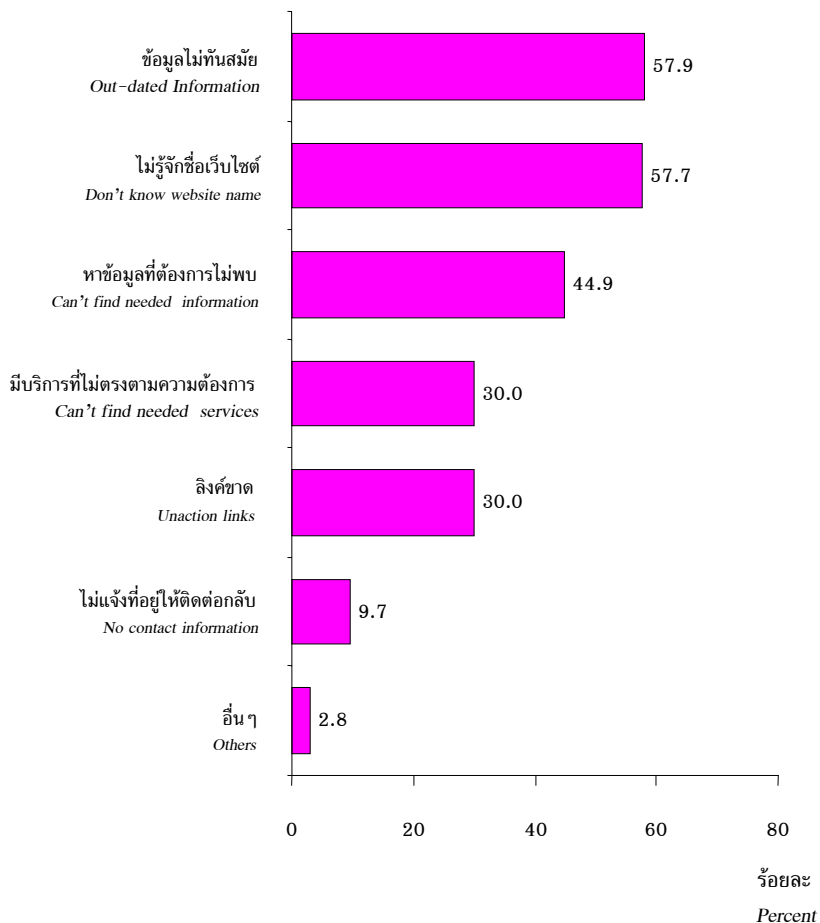


ความพึงพอใจต่อข้อมูล/ บริการที่พบ <i>Satisfaction</i>	< 25 %	25-50 %	50-75 %	> 75 %	รวม <i>Total</i>
จำนวน (คน) <i>Frequency</i>	3,456	6,109	3,685	904	14,154
ร้อยละ <i>Percent</i>	24.4	43.2	26.0	6.4	100

หมายเหตุ : คำถามคือ “เมื่อท่านเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของภาครัฐ ท่านพบข้อมูล/บริการที่ต้องการมากเพียงใด”

ปัญหาที่พบจากการเข้าไปใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาครัฐ

Perceived Problems with Government Web Sites

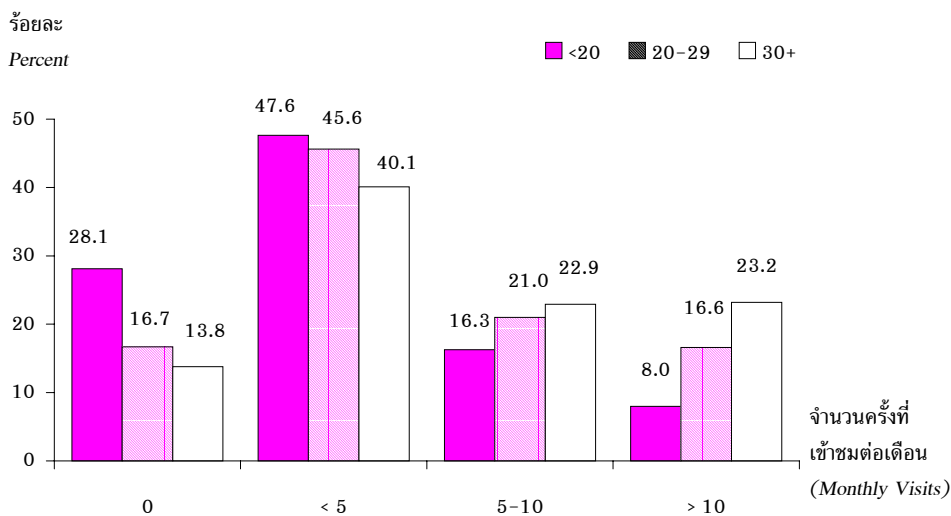


ปัญหา <i>Perceived Problems</i>	จำนวน <i>Frequency</i>	ร้อยละ <i>Percent</i>
ข้อมูลไม่ทันสมัย ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก <i>Out-dated Information</i>	8,783	57.9
ไม่รู้จักชื่อเว็บไซต์(URL) ของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการค้นหาข้อมูล <i>Don't know website name</i>	8,747	57.7
หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ สับสนในการค้นหาข้อมูล <i>Can't find needed information</i>	6,811	44.9
มีบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ <i>Can't find needed services</i>	4,555	30.0
ลิงค์ขาด คลิกริเวณที่มีลิงค์แต่ไม่สามารถลิงค์ไปถึงข้อมูลได้ <i>Unaction links</i>	4,543	30.0
ไม่แจ้งที่อยู่ หน่วยงาน หรือส่วนงาน ให้ติดต่อกลับ <i>No contact information</i>	1,467	9.7
อื่น ๆ <i>Others</i>	422	2.8

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้ 1-3 คำตอบ

ความถี่ในการเยี่ยมชมเว็บไซต์ภาครัฐแยกตามกลุ่มอายุ

Monthly Government Web Site Visits by Age



จำนวนการเข้าชมต่อเดือน Monthly Visits		0	< 5	5-10	> 10	รวม Total
<20 ปี	จำนวน (Frequency)	686	1,164	399	196	2,445
	ร้อยละ (Percent)	28.1	47.6	16.3	8.0	100
20-29 ปี	จำนวน (Frequency)	1,304	3,554	1,639	1,295	7,792
	ร้อยละ (Percent)	16.7	45.6	21.0	16.6	100
30+ ปี	จำนวน (Frequency)	604	1,757	1,005	1,014	4,380
	ร้อยละ (Percent)	13.8	40.1	22.9	23.2	100

แบบสอบถามออนไลน์

Internet User Profile of Thailand 2002	
การสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2545	
Links	แบบสอบถามประจำปี 2545
Internet User Profile	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) หน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม โดยขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ และใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยขอความกรุณาตอบแบบสอบถามข้างล่างนี้ ข้อมูลเหล่านี้จะเอื้อประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนของภาครัฐ ในการส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยให้เพิ่มมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป
เว็บไซต์ที่แนะนำ banner	การตอบแบบสอบถามนี้คงจะรบกวนเวลาของท่านประมาณ 10-15 นาที และเพื่อเป็นการแสดงความขอบพระคุณในความร่วมมือนของท่าน จะมีการจับรางวัลผู้โชคดี 163 ท่าน ซึ่งรายการของรางวัลเพื่อขอบพระคุณมีดังต่อไปนี้
สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย	1. Talking Dic 3 รางวัล
เว็บไซต์ในเครือเอ็มเว็บ	2. กระเป๋าใส่ CD มูลค่า 150 บาท 30 รางวัล
dailynews.co.th	3. ชุดข้าวโม่งอินทอ์นิต 5 ชั่วโมง 30 รางวัล
huna.com	3. บัตรโทรศัพท์ มูลค่า 50 บาท 100 รางวัล
kapook.com	
pantip.com	โดยจะมีการจับรางวัลและประกาศผลประมาณเดือนธันวาคม 2545 สำหรับผู้ที่ได้รับรางวัล เราขอติดต่อไปยังท่านทาง อีเมล
police.go.th	ทั้งนี้เว็บไซต์แบบสอบถาม โดยท่านยังสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้โชคดีได้ที่ www.nectec.or.th และ www.nitc.go.th
siam2you.com	กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบสมบูรณ์ โดยการเติมข้อความในช่องว่าง หรือเลือกคำตอบ หากไม่มีการระบุไว้เป็นการผิดเพี้ยนในแต่ละข้อท่านสามารถเลือกได้เพียงคำตอบเดียว
siamguru.com	
thairath.co.th	1. อีเมลของท่านที่สะดวกต่อการติดต่อคือ
thannews.th.com	2. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
	3. อายุของท่าน
	☐ น้อยกว่า 10 ปี ☐ 10-14 ปี ☐ 15-19 ปี ☐ 20-29 ปี ☐ 30-39 ปี
	☐ 40-49 ปี ☐ 50-59 ปี ☐ 60-69 ปี ☐ 70 ปีขึ้นไป
	4. ที่อยู่ปัจจุบันของท่าน (ไม่จำเป็นต้องตรงกับทะเบียนบ้าน) อยู่ในจังหวัดใด
	☐ กรุงเทพมหานคร ☐ นนทบุรี ปทุมธานี หรือ สมุทรปราการ
	☐ จังหวัดในภาคกลาง นอกเหนือจากกรุงเทพฯ นนทบุรี ปทุมธานี หรือ สมุทรปราการ
	☐ จังหวัดในภาคตะวันออก ☐ จังหวัดในภาคเหนือ ☐ จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
	5. ที่อยู่ของท่าน (ตามข้อ 4 ข้างต้น) อยู่ในเขตใด
	☐ ก. กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
	☐ ข. เขตอำเภอเมืองของจังหวัดอื่นๆ นอกจากข้อ ก.
	☐ ค. นอกเขตอำเภอเมืองของจังหวัดอื่นๆ
	☐ ง. ต่างประเทศ

รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2545
Internet User Profile of Thailand 2002

6. สถานะสมรสของท่าน

☐ โสด ☐ สมรส, ยังไม่มีบุตร ☐ สมรส, มีบุตรแล้ว ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของทั้งครอบครัวอยู่ในช่วง

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,000-20,000 บาท ☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-50,000 บาท ☐ 50,001-70,000 บาท
☐ 70,001-90,000 บาท ☐ 90,001-110,000 บาท ☐ 110,001-130,000 บาท ☐ 130,001-150,000 บาท ☐ มากกว่า 150,000 บาท

8. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับใด

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช. ☐ ปวส. ปวท. ปาส. หรือ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

9. สาขาวิชาในการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน อยู่ในสาขาวิชา หรือใกล้เคียงที่สุดกับสาขาวิชาใดต่อไปนี้

(รายงานสาขาวิชาที่ไม่ได้หมายถึงเฉพาะการศึกษาจะระดับปริญญาเท่านั้น เช่น กรณีที่ท่านจบช่างไฟฟ้า สาขาวิชาของท่าน คือ วิศวกรรมไฟฟ้า - กรุณาอ่านตัวเลือกโดยละเอียด)

วิทยาศาสตร์

☐ วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ☐ วิทยาการคอมพิวเตอร์ ☐ คณิตศาสตร์ ☐ สถิติและสถิติประยุกต์
☐ วิทยาศาสตร์สาขาอื่นๆ เช่น ชีววิทยา, เคมี, ฟิสิกส์

วิศวกรรมศาสตร์

☐ วิศวกรรมไฟฟ้า ☐ วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ☐ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ☐ วิศวกรรมโทรคมนาคม

อื่นๆ ได้แก่

☐ คอมพิวเตอร์เพื่อธุรกิจ การบริหารหรือการจัดการระบบสารสนเทศ
☐ วิชาว่าด้วยการบริหารงานนิเทศและธุรกิจ (ยกเว้นการบริหารหรือการจัดการระบบสารสนเทศ)
เช่น นานิเทศศาสตร์ การนิเทศ การธนาคาร การเงิน การบริหาร การบริหารบุคคล การตลาด การประกันภัย
☐ ศึกษาศาสตร์และการฝึกหัดครู เช่น การประถมศึกษา การมัธยมศึกษา บริหารการศึกษา จิตวิทยาการศึกษา ฯลฯ
☐ วิชาในหมวดประวัติศาสตร์ ภาษา และ ศาสนา เช่น ประวัติศาสตร์ โบราณคดี อักษรศาสตร์ ภาษาศาสตร์
วรรณคดี เทววิทยา ศาสนาเปรียบเทียบ ปรัชญา
☐ วิศวกรรมศิลปะและประยุกต์ศิลป์ เช่น มีนศิลป์ จิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ ศิลปกรรม การละคร ดนตรี
ออกแบบแฟชั่น
☐ นิติศาสตร์
☐ วิชาว่าด้วยสังคมและพฤติกรรม เช่น เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ จิตวิทยา ภูมิศาสตร์ สังคมวิทยา มานุษยวิทยา
สังคมสงเคราะห์ ประชากรศาสตร์
☐ วิชาว่าด้วยการสื่อสารมวลชน เช่น วารสารศาสตร์ การสื่อสารมวลชน นิเทศศาสตร์ การประชาสัมพันธ์
บรรณารักษศาสตร์
☐ คหกรรมศาสตร์ หรือ โภชนศาสตร์
☐ เกษตรศาสตร์ วนศาสตร์ และ การประมง เช่น ภูมิวิทยา เกษตรศาสตร์ พืชศาสตร์ วนศาสตร์ สัตวแพทย์ สัตวบาล
☐ สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง เช่น สถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมภายใน การออกแบบชุมชน
☐ แพทยศาสตร์และวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น แพทยศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ พยาบาลศาสตร์
เทคนิคการแพทย์ กายภาพบำบัด อาชีวอนามัย สาธารณสุขศาสตร์
☐ ไม่สามารถระบุ (เช่น กรณีจบชั้นมัธยมหรือต่ำกว่า)
☐ สาขาอื่นนอกเหนือจากนี้ โปรดระบุ

10. ปัจจุบันท่าน

- ☐ ก. กำลังศึกษาอยู่ (เต็มเวลา) โปรดระบุระดับที่กำลังศึกษาอยู่
- ☐ ข. ทำงาน
- ☐ ค. ทำงานและศึกษาต่อในระดับ โปรดระบุระดับที่กำลังศึกษาอยู่
- ☐ ง. ไม่ได้ทำงาน
- ☐ จ. เกษียณแล้ว

..... (**หากคำตอบของท่านคือข้อ ก ง หรือ จ กรุณาข้ามไปข้อ 13)

11. หากคำตอบของท่านคือข้อ ข หรือ ค งานของท่านเกี่ยวข้องกับเรื่องใดต่อไปนี้มากที่สุด

- ☐ กสิกรรม เกษตกรรม ประมง ป่าไม้ เหมืองแร่ ปศุสัตว์
- ☐ สาธารณูปโภค (ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์)
- ☐ การขนส่ง (เช่น สายการบิน รถประจำทาง รถส่งสินค้า การส่งไปรษณีย์และพัสดุ) คลังสินค้า และการคมนาคม
- ☐ ธุรกิจก่อสร้าง (ออกแบบ สร้าง รื้อถอน ทำลาย) และธุรกิจการจัดเช่า จัดซื้อ อาคารหรือที่ดิน
- ☐ การผลิต การขาย การให้บริการ การให้คำปรึกษา การดูแลควบคุมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (เช่น มอนิเตอร์ หาร์ดดิสก์ ไบรด์) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (เช่น network provider) และอุปกรณ์ประกอบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- ☐ อุตสาหกรรมและการผลิตอื่นๆ ยกเว้นที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์
- ☐ การขายส่งสินค้าอื่นๆ ยกเว้นที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์
- ☐ การขายปลีกสินค้าอื่นๆ ยกเว้นที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์
- ☐ การนำเข้าหรือส่งออก
- ☐ การให้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร การโฆษณา และการพิมพ์
- ☐ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร
- ☐ การสาธารณสุข สุขภาพอนามัย การรักษายาบำบัดโรค
- ☐ กฎหมาย ซึ่งรวมถึง การศึกษากฎหมาย (เช่น ตำรวจ) การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การร่าง หรือการดำเนินการกระบวนการทางกฎหมาย
- ☐ การทหาร
- ☐ การให้คำปรึกษาทางการบริหาร การจัดสร้างองค์กร การดำเนินงานธุรกิจ
- ☐ การธนาคาร ธุรกิจทางการเงินการลงทุน การซื้อ-ขายหุ้น และการประกันภัย
- ☐ การศึกษา (เช่น อาชีวศึกษา) และการวิจัย
- ☐ บันเทิง และศิลปะ
- ☐ การกำหนดนโยบายในภาครัฐ
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

12. ท่านเป็น

- ☐ ข้าราชการประจำ
- ☐ ข้าราชการการเมือง
- ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานของหน่วยงานของรัฐประเภทที่ 3
- ☐ พนักงานของหน่วยงานธุรกิจเอกชนเพื่อผลกำไร
- ☐ พนักงานของหน่วยงาน(นอกเหนือจากราชการ)ที่ไม่มุ่งผลกำไร

13. ท่านคิดว่าความรู้ภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด

- ☐ ไม่มีปัญหาในการสื่อสารเลย ทั้งอ่านและพูด
- ☐ อ่านเข้าใจดี และพอพูดได้แม้จะไม่คล่องมากนัก
- ☐ ยังมีปัญหาอยู่บ้าง ทั้งอ่านและพูด
- ☐ มีปัญหาทั้งอ่านและพูด
- ☐ ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษเลย

รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2545
Internet User Profile of Thailand 2002

14. ท่านเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตมานานเท่าใด

- ☐ น้อยกว่า 6 เดือน ☐ 6 เดือน - 1 ปี ☐ มากกว่า 1 ปี - 2 ปี ☐ มากกว่า 2 ปี - 3 ปี
☐ มากกว่า 3 ปี - 4 ปี ☐ มากกว่า 4 ปี - 5 ปี ☐ มากกว่า 5 ปี

15. ท่านเคยใช้อินเทอร์เน็ตที่ใดบ้าง และมีสัดส่วน (%) เวลาของการใช้อย่างไร
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เช่น ที่บ้าน 60 % ที่ทำงาน 40 % รวมกัน = 100 %)

- ☐ ที่บ้าน = %
☐ ที่ทำงาน = %
☐ สถานศึกษา = %
☐ สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต (เช่น cyber cafe, ร้านบริการอินเทอร์เน็ต) = %
☐ อื่นๆ โปรดระบุ = %

16. ท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้านหรือไม่ (ไม่ว่าจะเป็นแบบตั้งโต๊ะหรือกระเป๋าสตางค์)

- ☐ มี ☐ ไม่มี

17. ท่านใช้อินเทอร์เน็ต โดยวิธีใดต่อไปนี้

(สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก เช่น หากท่านเป็นสมาชิกกับ ISP เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน และในขณะที่ทำงาน ก็มีอินเทอร์เน็ตของที่บ้านให้อีกด้วย ท่านควรเลือกทั้งข้อ ก และ ข)

- ☐ ก. เป็นสมาชิกกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ (ISP)
☐ ข. ใช้อินเทอร์เน็ตของที่บ้านหรือสถานศึกษา
☐ ค. ใช้อินเทอร์เน็ตตามสถานบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ เช่น อินเทอร์เน็ตคาเฟ่
หากท่านไม่ได้เลือกข้อ ก. เลย กรุณาข้ามไปข้อ 19

18. ในกรณีที่เป็นสมาชิกกับ ISP ท่านใช้บัญชีร่วมกับบุคคลอื่น (เช่น สมาชิกท่านอื่นในครอบครัว) หรือไม่

- ☐ ไม่
☐ ใช้ร่วมกัน 2 คน
☐ ใช้ร่วมกัน 3 คน
☐ ใช้ร่วมกัน 4 คน
☐ ใช้ร่วมกันมากกว่า 4 คน โปรดระบุจำนวน คน

19. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับกิจกรรมใดต่อไปนี้ (เลือกทุกรายการที่ท่านเคยใช้)

- ☐ อีเมล ☐ ICQ/CHAT ☐ อ่านหรือแสดงความคิดเห็นบนเว็บไซต์
☐ ติดตามข่าว เช่น เว็บไซต์ CNN, หนังสือพิมพ์, ข่าวหุ้น, พยากรณ์อากาศ
☐ ค้นหาข้อมูล ☐ ขนสินค้าโดยอาจจะซื้อหรือไม่ก็ได้ ☐ เล่นเกม
☐ ดาวน์โหลดเพลง ☐ ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ ☐ ดาวน์โหลดเพลง
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

20. จากข้อ 19 ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการทำกิจกรรมใดมากที่สุด (เลือกเพียงรายการเดียว)

- ☐ อีเมล ☐ ICQ/CHAT ☐ อ่านหรือแสดงความคิดเห็นบนเว็บไซต์
☐ ติดตามข่าว เช่น เว็บไซต์ CNN, หนังสือพิมพ์, ข่าวหุ้น, พยากรณ์อากาศ
☐ ค้นหาข้อมูล ☐ ขนสินค้าโดยอาจจะซื้อหรือไม่ก็ได้ ☐ เล่นเกม
☐ ดาวน์โหลดเพลง ☐ ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ ☐ ดาวน์โหลดเพลง
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

Internet User Profile of Thailand 2002

- ☐ น้อยกว่า 1 ชม. ☐ 1 ชม.- 3 ชม. ☐ 3 ชม.- 5 ชม.
☐ 5 ชม.- 10 ชม. ☐ 10 ชม. - 15 ชม. ☐ 15 ชม.- 20 ชม.
☐ มากกว่า 20 ชม.

- ☐ 8.01 - 12.00 น. (เช้าถึงเที่ยง)
 ☐ 12.01 - 16.00 น. (บ่าย)
 ☐ 16.01 - 20.00 น. (เย็นถึงหัวค่ำ)
- ☐ 20.01 - 24.00 น. (หัวค่ำถึงดึก)
 ☐ 00.01 - 4.00 น. (ดึก)
 ☐ 4.01 - 8.00 น. (เช้าตรู่)

- ☐ Internet Explorer (Microsoft)
 ☐ Netscape Navigator
 ☐ Text Mode browser เช่น Linux, PDA, โทรศัพท์มือถือ
- ☐ Opera
 ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

- ☐ น้อยกว่า 14.4 Kbps ☐ 14.4 Kbps ☐ 28.8 Kbps
☐ 33.6 Kbps ☐ 56 Kbps ☐ 128 Kbps (บริการ ISDN)
☐ บริการ ADSL ☐ บริการ Cable modem ☐ บริการผ่านดาวเทียม
☐ บริการผ่าน GSM (9600 bps)
☐ ใช้ผ่านระบบของที่ทำงานหรือสถานศึกษา ซึ่งติดต่อกับ ISP ที่ความเร็ว ระบุ Kbps
☐ ใช้ผ่านระบบของที่ทำงานหรือสถานศึกษา ซึ่งติดต่อกับ ISP แต่ไม่ทราบความเร็ว
☐ ไม่ทราบ

- ความยากในการค้นหาเว็บไซต์ ที่อยู่ทางอินเทอร์เน็ต หรือแหล่งข้อมูลที่ต้องการ
- ความล่าช้าของการสื่อสาร (ความล่าช้าของการเชื่อมต่อเพื่อเปิดเว็บไซต์/เว็บไซต์)
- การขอหมายเลขโทรศัพท์
- ปัญหาความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย (เช่น ปัญหาการติดต่อหลุด การติดต่อไม่เข้า)
- ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่มีปรากฏบนอินเทอร์เน็ต
- การขาดกฎหมายที่ครอบคลุมถึงคนสำหรับภาระหน้าที่นิคม (เช่น การซื้อขาย) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- การมีแหล่งข้อมูลทางเทคโนโลยีบนอินเทอร์เน็ตเพียงน้อย
- การใช้เครือข่ายภายใน หรือการสื่อสารข้อความที่ไม่สมควร
- การขายข้อมูลโดยไม่ การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- การทำให้ใช้งานเพื่อรับบริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์ และค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- การใช้อินเทอร์เน็ตไปในทางทางไม่เหมาะสมเพื่อการขายสินค้า
- ความเสี่ยงต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
- การได้รับอีเมลที่ไม่ต้องการ (junk mail)
- การใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในวิถีชีวิตจริงน้อยลง
- การใช้เน็ตมากเกินไปให้เกิดการถูกกีดกันทางวัฒนธรรม เกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม
- ปัญหาภาษา เพราะเนื้อหาข้อมูลที่มีปรากฏในอินเทอร์เน็ตเป็นภาษาอังกฤษ
- อื่นๆ โปรดระบุ

26. ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต หรือไม (หมายถึงการสั่งในทางส่วนตัว ไม่ใช่อำนาจติดต่อกับการสั่งในนามขององค์กร)

- ☐ เคย (หากคำตอบของท่านคือ เคย กรุณาข้ามไปข้อ 28)
☐ ไม่เคย

27. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านไม่เคยสั่งซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตคือ (เลือกได้มากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 3 ข้อเลือก)

- ☐ ไม่สนใจที่จะซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต
☐ ความยุ่งยากของขั้นตอนการสั่งซื้อ
☐ ไม่ค่อยรู้จักเว็บไซต์ที่มีการขายสินค้า
☐ ไม่ต้องการ เพราะกว่าจะได้รับสินค้าต้องเสียเวลา
☐ ไม่อยากส่งข้อมูลเครดิตการ์ดผ่านทางอินเทอร์เน็ต
☐ ไม่มีสินค้าที่น่าสนใจ
☐ ไม่สามารถเห็น หรือ จับต้องสินค้าได้เหมือนการซื้อต่อหน้า
☐ ไม่ไว้วางใจว่าจะมีสินค้านั้นจริง หรือส่งสินค้าให้จริง
☐ กลัวสินค้าเสียหาย หรือ สูญหายระหว่างทาง
☐ แพงกว่าการซื้อต่อหน้า
☐ ไม่มีบัตรเครดิต
☐ ส่วนใหญ่เป็นสินค้าต่างประเทศ ทำให้ไม่ต้องการซื้อ

28. สินค้าที่ท่านเคยสั่งซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ตคือ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อเลือก หากท่านไม่เคย กรุณาข้ามไปข้อ 29)

- ☐ หนังสือ (ส่งสินค้าทางพัสดุมาเป็นรูปเล่มหรือในรูปแบบการบันทึกอื่นๆ เช่น ซีดี รอม)
☐ เอกสารข้อมูล ที่สามารถส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เลย
☐ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ส่งสินค้าทางพัสดุ)
☐ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)
☐ เพลง (ส่งสินค้าทางพัสดุในรูปแบบการบันทึกต่างๆ เช่น ซีดี แผ่นเสียง เทป)
☐ เพลง (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)
☐ ภาพยนตร์ (ส่งสินค้าทางพัสดุในรูปแบบการบันทึกต่างๆ เช่น ซีดี วีดีโอ)
☐ ภาพยนตร์ (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)
☐ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น โมเด็ม เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์
☐ ของเล่น
☐ เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ นอกเหนือจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
☐ เครื่องแต่งบ้าน หรือ ของใช้ในบ้าน
☐ เสื้อผ้า และ เครื่องแต่งกาย เช่น กระเป๋า รองเท้า เข็มขัด
☐ เครื่องสำอางหรือน้ำหอม
☐ อาหาร
☐ ยาเวชภัณฑ์ ยารักษา หรือวิตามินเสริมสุขภาพ
☐ การจอง (reservation) บริการต่างๆ เช่น การจองห้องพักโรงแรม จองเช่ายานพาหนะจองตั๋วเครื่องบิน ฯลฯ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2545
Internet User Profile of Thailand 2002

29. กรุณาระบุเว็บไซต์ (website) ที่ท่านเข้าชมที่สุด 3 อันดับแรก

อันดับที่ 1
อันดับที่ 2
อันดับที่ 3

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ

30. ใน 1 เดือนที่ท่านไปเยี่ยมชมเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐของไทย (.go.th) มากน้อยแค่ไหน

- ☐ ไม่ได้เข้าไปเลย ☐ น้อยกว่า 5 ครั้ง
☐ 5 - 10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง

31. ท่านใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐในกรณีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ค้นหาข้อมูล / ทำรายงานเพื่อการศึกษา / ทำวิจัย / หาความรู้ทั่วไป
☐ ดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ (เช่น แบบฟอร์มผู้เสียภาษี / แบบฟอร์มการแจ้งย้ายที่อยู่ เป็นต้น)
☐ เพื่อทราบผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล
☐ เพื่อรับทราบข่าวสารใหม่ ๆ จากทางราชการ
☐ เพื่อเขียนเรื่องราวร้องทุกข์ / เขียนข้อเสนอแนะกับทางราชการ
☐ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ หรือสถานที่ราชการที่ท่านต้องการติดต่อ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

32. เมื่อท่านเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ท่านพบข้อมูล/บริการที่ตรงความต้องการมากน้อยเพียงไร

- ☐ น้อยกว่า 25 % ☐ 25 - 50 %
☐ 50 - 75 % ☐ มากกว่า 75 %

33. ปัญหาที่พบจากการเข้าไปใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของภาครัฐ (กรุณาระบุไม่เกิน 3 ข้อที่คิดว่า เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด)

- ☐ ไม่รู้จักชื่อเว็บไซต์ (URL) ของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการค้นหาข้อมูล
☐ ข้อมูลไม่ทันสมัย / มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
☐ ลักษณะ / คลังบริเวณที่มีสิ่งกีดขวางไม่สะดวกไปถึงข้อมูลได้
☐ หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ / สืบสนใจารค้นหาข้อมูล
☐ มีบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ
☐ ไม่แจ้งที่อยู่/หน่วยงาน/ส่วนงาน ให้ติดต่อกลับ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

34. เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐที่ท่านเข้าไปเยี่ยมชมบ่อยครั้งที่สุดคือ (ระบุเป็นชื่อของหน่วยงาน หรือ URL ก็ได้)

หน่วยงาน :
URL : (ที่ตั้งของเว็บไซต์ เช่น nita.go.th)

35. ท่านเข้ามาคอยแบบสอบถามนี้จากเว็บไซต์ใดโปรดระบุ

http://

Comments & suggestions regarding IT policy Research please contact: sirintorn@necotec.or.th
For more information on NITC and its activities, please contact: info-nitc@necotec.or.th

.....
National Information Technology Committee Secretariat (NITC)
Copyright © 2000 NECTEC / NSTDA All Rights Reserved.
National Electronics and Computer Technology Center, National Science and Technology Development Agency.

รายนามผู้ร่วมโครงการ

ที่ปรึกษา

ดร.ทวีศักดิ์ กออนันตกูล
ดร.ชฎามาศ ธุวะเศรษฐกุล
ดร.พิรุมา พันธุ์ทวี
ดร.กาญจนา วานิชกร

หัวหน้าโครงการ /

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงาน
ฝ่ายเทคนิค

สิรินทร ไชยศักดิ์ดา
อภิสิทธิ์ วงศ์ผกายมาศ
บุญชัย เจริญด้วยศีล
สิรินทร ไชยศักดิ์ดา
คุณากร เจริญวงศ์

กราฟิก

คุณากร เจริญวงศ์