

สังคมดิจิทัล ของผู้มีรายได้น้อย

จากในปัจจุบันภาครัฐให้ความสำคัญในการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาความช่วยเหลือผ่านทางเทคโนโลยีอย่างหนึ่งที่เราเห็นได้ชัด คือ การพัฒนาให้เกิดสังคมดิจิทัล ซึ่งสังคมดิจิทัล คือ สังคมที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาทิ ด้านการเงิน ผ่านโครงการ National e-payment ที่มีการเริ่มต้นผ่านโครงการ Promtpay จนทำให้เกิดกระแสสังคมไร้เงินสดอย่างแพร่หลาย ด้านสวัสดิการภาครัฐ ผ่านโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐที่มีการพัฒนาระบบสวัสดิการผ่านเทคโนโลยีให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยโดยการให้เงินช่วยเหลือและใช้จ่ายผ่านระบบของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้มีรายได้น้อยแห่งประเทศไทย เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยเริ่มต้นที่สำคัญที่จะทำให้เกิดสังคมดิจิทัล

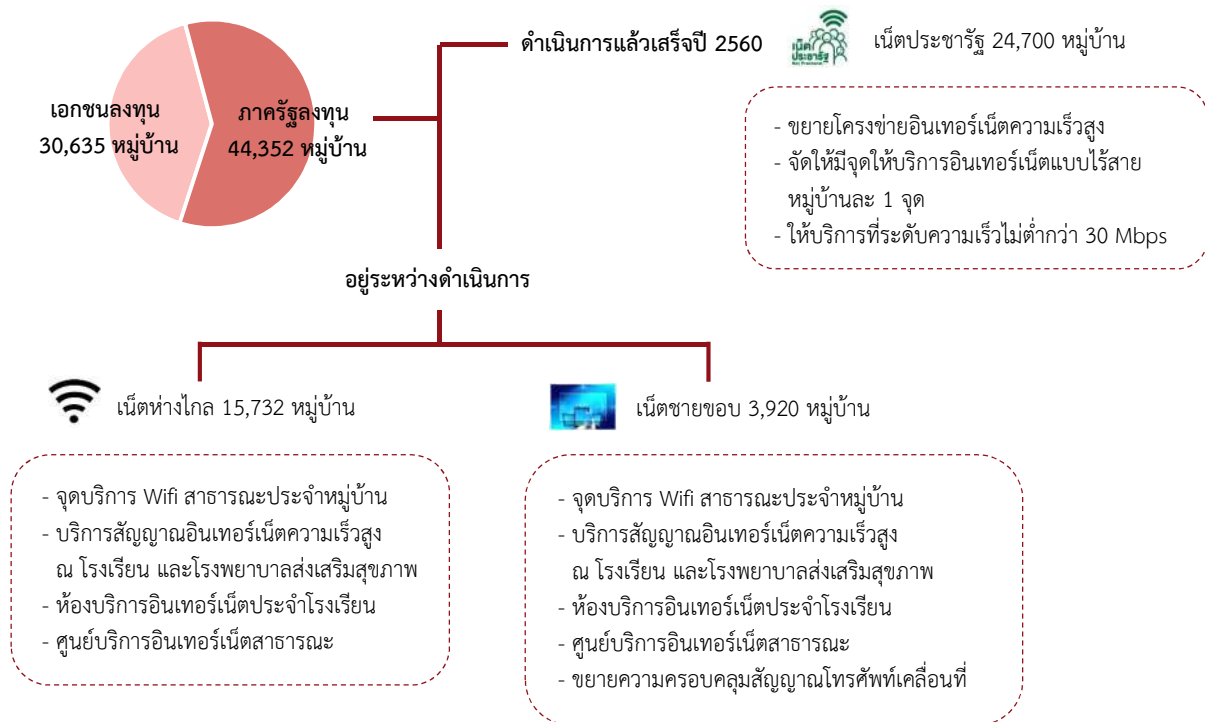
ในการนี้ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน จึงทำการศึกษาการเข้าถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยในสังคมดิจิทัลเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่สนใจได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

สิ่งที่ภาครัฐให้การสนับสนุนด้านสังคมดิจิทัล

จากเป้าหมายในการพัฒนาสู่สังคมดิจิทัลทำให้การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตของประชาชนในประเทศเป็นสิ่งสำคัญยิ่งภาครัฐจึงมุ่งที่จะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตให้ทุกพื้นที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาประเทศที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการพัฒนา โดยภาครัฐมีนโยบายให้ทุกคนสามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ทุกหมู่บ้าน ซึ่งถูกกำหนดไว้เป็นหนึ่งในแนวทางการพัฒนาภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ในด้านการพัฒนาดิจิทัล

ในประเทศไทยมีหมู่บ้านทั้งสิ้น 74,987 หมู่บ้าน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ หมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่ที่มีศักยภาพในการลงทุนและพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ต 30,635 หมู่บ้าน ซึ่งเอกชนเป็นผู้ลงทุน (ปัจจุบันมีการเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์แล้ว) และพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเพียงพอในการลงทุน 44,352 หมู่บ้าน ซึ่งภาครัฐจะเป็นผู้ลงทุนและพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 3 โครงการ ได้แก่ โครงการเน็ตประชารัฐ โครงการเน็ตห่างไกล และโครงการเน็ตชายขอบ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย



ที่มา : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

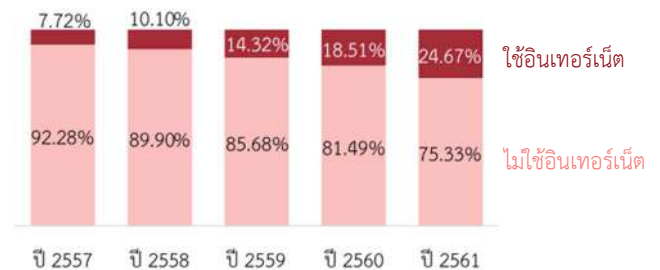
ลักษณะ/พฤติกรรมของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยในสังคมดิจิทัล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลจากรายงานการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน สำนักงานสถิติแห่งชาติ (ข้อมูลล่าสุด ปี 2561) มาศึกษาการเข้าถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยในสังคมดิจิทัล โดยกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อย คือ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือนไม่เกิน 15,000 บาท ซึ่งในปี 2561 มีทั้งสิ้น 38,485 ตัวอย่าง สามารถสรุปลักษณะการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่น่าสนใจ ดังนี้

- ผู้มีรายได้น้อยมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลล่าสุดในปี 2561 พบว่า การใช้ อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยยังมี สัดส่วนในปริมาณที่ไม่มากนัก โดยมีเพียง 1 ใน 4 ของ กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยทั้งหมด อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาข้อมูลตั้งแต่ ปี 2557 – 2561 จะเห็นได้ว่า สัดส่วนของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่มีการใช้อินเทอร์เน็ต มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 7.72 ในปี 2557 เป็นร้อยละ 24.67 ในปี 2561

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยที่ใช้อินเทอร์เน็ต และไม่ใช้อินเทอร์เน็ต



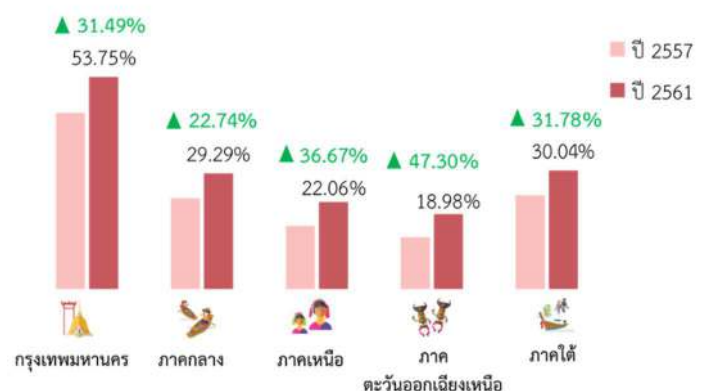
ที่มา: ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ คำนวณโดยศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน

- ทุกภูมิภาคมีสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้น

เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตตาม ภูมิภาค และเปรียบเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ระหว่างปี 2561 (ข้อมูลล่าสุด) กับปี 2557 พบว่า ในทุกภูมิภาคในประเทศไทยมีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น โดยกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต มากที่สุด รองลงมาคือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคเหนือ และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาอัตราการเติบโต ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของแต่ละภาค พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต น้อยที่สุด มีอัตราการเติบโตมากกว่าภูมิภาคอื่นๆ คือ ร้อยละ 47.30 ในขณะที่ภาคกลางมีอัตราการเติบโต น้อยกว่าภาคอื่นๆ อยู่ที่ร้อยละ 22.74

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยที่ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามภูมิภาค ปี 2557 และ ปี 2561



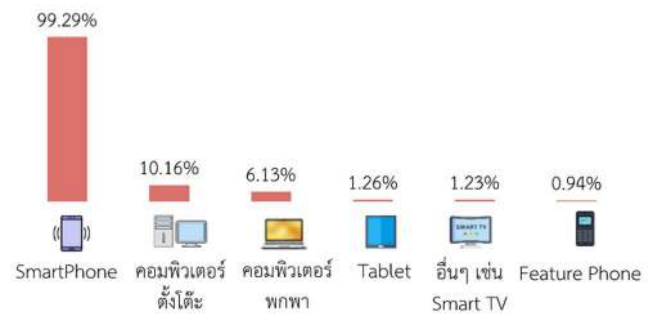
ที่มา: ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ คำนวณโดยศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน

- **SmartPhone เป็นสิ่งจำเป็นในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้มีรายได้น้อย**

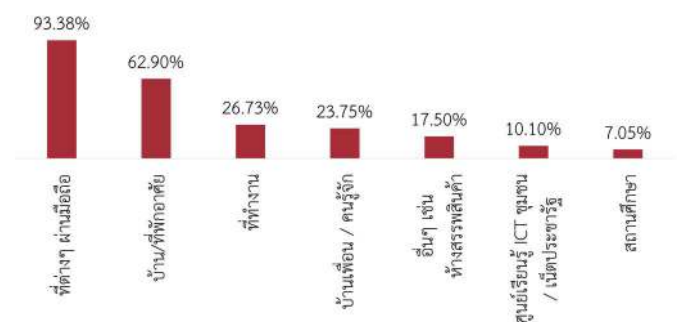
จากการศึกษาการใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อย พบว่า **เกือบทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยเคยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์แบบ SmartPhone ทำให้สถานที่ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไม่ถูกจำกัดในสถานที่ใดที่หนึ่งเท่านั้น**

ในปี 2561 กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยใช้ SmartPhone ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ร้อยละ 99.29 รองลงมาคือ ใช้ผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ร้อยละ 10.16 และคอมพิวเตอร์พกพา ร้อยละ 6.13 ในขณะที่สถานที่ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต 3 อันดับแรกที่มีการใช้งานได้แก่ ร้อยละ 93.38 ไม่จำกัดสถานที่ เนื่องจากใช้งานผ่านมือถือ ร้อยละ 62.90 ใช้จากที่บ้าน และร้อยละ 26.73 ใช้จากที่ทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้มีเพียงร้อยละ 10.10 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน/เน็ตประชารัฐ

อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อย ปี 2561



สถานที่ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อย ปี 2561

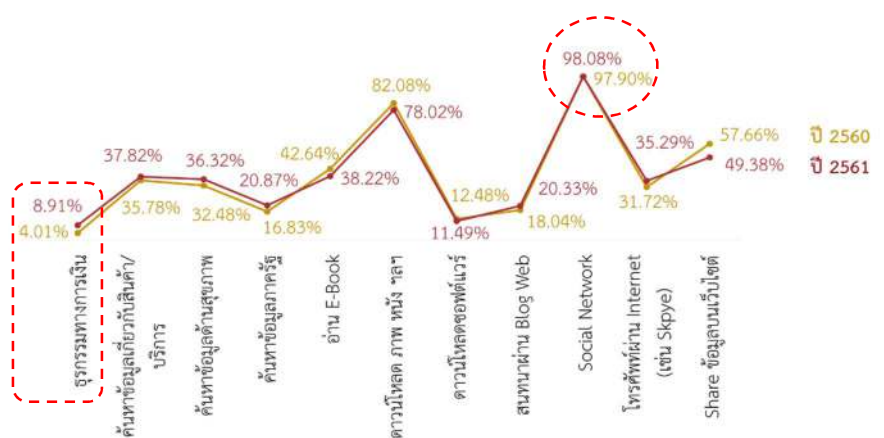


ที่มา: ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ คำนวณโดยศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน

- **ผู้มีรายได้น้อยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงเป็นส่วนใหญ่**

สำหรับกิจกรรมทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อย ในปี 2561 พบว่า **ไม่เปลี่ยนแปลงจากปีที่ผ่านมาและส่วนใหญ่ยังคงใช้เพื่อความบันเทิง โดยเกือบทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยที่ใช้อินเทอร์เน็ตใช้เพื่อกิจกรรมทาง Social Network เช่น Facebook Twitter Line เป็นต้น** รองลงมา คือ การดาวน์โหลด ภาพ หนังสือ ฯลฯ ร้อยละ 78.02 และ Share ข้อมูลบนเว็บไซต์ ร้อยละ 49.38 ตามลำดับ ในขณะที่การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินมีสัดส่วนไม่มากนักอยู่ที่ร้อยละ 8.91 แต่เพิ่มขึ้นกว่าเท่าตัวจากปีที่ผ่านมาที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 4.01 แสดงให้เห็นว่า **กลุ่มผู้มีรายได้น้อยมีการเข้าถึงสังคมไร้เงินสดเพิ่มมากขึ้น**

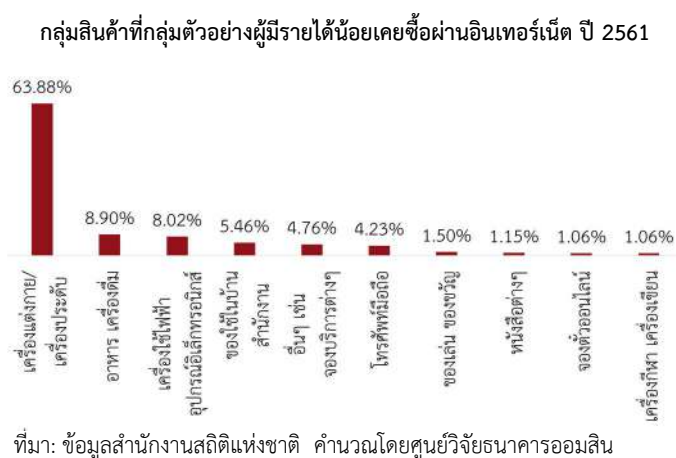
กิจกรรมทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยที่น่าสนใจ ปี 2561



ที่มา: ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ คำนวณโดยศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน

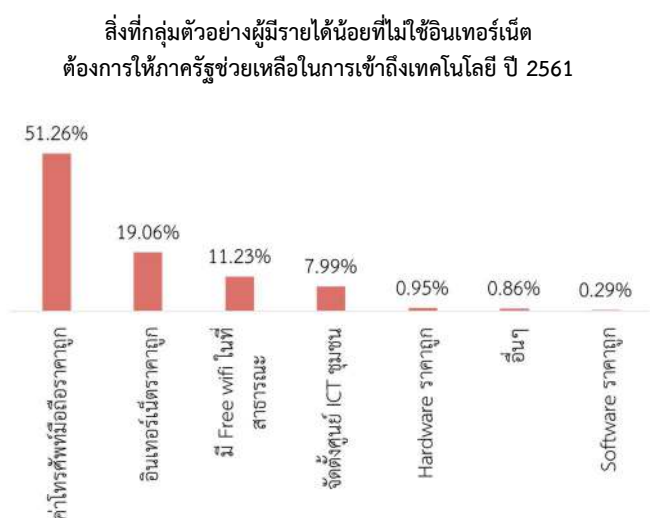
- **เครื่องแต่งกาย/เครื่องประดับ เป็นกลุ่มสินค้าที่นิยมซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด**

จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการซื้อของผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนผู้มีรายได้น้อย พบว่ามีกลุ่มตัวอย่าง 1,135 ตัวอย่าง ที่เคยซื้อของผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 11.95 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต โดยร้อยละ 63.88 ของกลุ่มนี้นิยมซื้อสินค้าในกลุ่มสินค้าเครื่องแต่งกาย/เครื่องประดับผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด



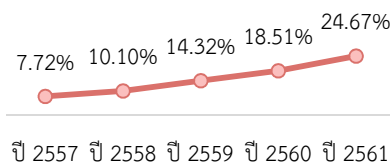
- **ค่าโทรศัพท์มือถือราคาถูกลงและการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต คือสิ่งที่ต้องการให้ภาครัฐช่วยเหลือเป็นอันดับต้นๆ**

จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือในการเข้าถึงเทคโนโลยีจากภาครัฐของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต พบว่ามากกว่าครึ่งต้องการให้โทรศัพท์มือถือราคาถูกลงมาเป็นความต้องการในด้านการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ได้แก่อินเทอร์เน็ตราคาถูก มี Free wifi สาธารณะ และมีศูนย์ ICT ชุมชนตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าความต้องการข้างต้นสอดคล้องกับลักษณะ/พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่พบว่าโทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์ที่มักใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและสถานที่ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตขึ้นอยู่กับสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่โทรศัพท์มือถือสามารถเข้าถึงได้



จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นการเปิดรับหรือความพร้อมในการเข้าสู่สังคมดิจิทัลของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยมีมากขึ้นเรื่อยๆ เห็นได้จากสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยที่ใช้อินเทอร์เน็ต แม้จะมีสัดส่วนไม่มากนักแต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต ในปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 24.67 และในปี 2557 – 2560 มีสัดส่วนอยู่ระหว่างร้อยละ 7.72 ถึง 18.51 ตามลำดับ

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อยที่ใช้อินเทอร์เน็ต



ที่มา: ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ
คำนวณโดยศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน

จากการศึกษาลักษณะการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้น้อย พบว่าเกือบทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตนั้นใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือแบบ Smartphone และสถานที่การใช้งานจึงไม่ถูกจำกัดจะต้องเป็นที่ไหนที่หนึ่งเท่านั้น แต่จะเป็นที่ใดก็ได้ที่โทรศัพท์มือถือสามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ **ดังนั้น โครงการการพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของภาครัฐจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้การผลักดันให้สังคมดิจิทัลเกิดขึ้นได้ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ**

นอกจากนี้จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่อความบันเทิง โดยเกือบทั้งหมดใช้เพื่อกิจกรรมทาง Social Network เช่น Facebook Twitter Line เป็นต้น ในขณะที่สัดส่วนของการใช้เพื่อธุรกรรมทางการเงินแม้จะมีสัดส่วนการใช้ไม่มากนักแต่มีแนวโน้มการใช้เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ประกอบกับการสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตที่พบว่าประเภทสินค้าที่มีการสั่งซื้อมากที่สุด คือ เครื่องแต่งกาย/เครื่องประดับ ร้อยละ 63.88 ในขณะที่การสั่งซื้ออันดับรองลงมา คือ อาหารเครื่องดื่ม และเครื่องใช้ไฟฟ้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 8.90 และร้อยละ 8.02 ตามลำดับ

ในอีกมุมหนึ่งสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า สาเหตุหลักๆ มาจากการใช้ไม่เป็น และคิดว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ซึ่งอาจมาจากลักษณะของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่มักจะมีการศึกษาไม่สูงมากนักทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีและส่งผลให้ไม่กล้าลองใช้งานอินเทอร์เน็ต **ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความตระหนักให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยได้เห็นถึงประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อผลักดันให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าสู่สังคมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ**

นอกจากนี้ สำหรับสถาบันการเงินต้องมีการเชิญชวนและอธิบายการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทาง Digital อาทิ การถอนเงินสด การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านทาง Mobile Banking หรือ Internet Banking ให้กับลูกค้ากลุ่มนี้อย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการเข้าถึงการให้บริการทางการเงินได้อย่างง่ายดาย รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคารสาขา และหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินไม่มีความปลอดภัยในการเดินทางเช่นสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในปัจจุบัน การใช้บริการผ่าน Mobile Banking หรือ Internet Banking จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ลูกค้ายังคงสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างต่อเนื่อง และช่วยลดความเสี่ยงให้กับทั้งลูกค้าและพนักงานประจำธนาคารสาขาได้อีกด้วย