



ด่วนที่สุด

ที่ ดศ ๐๑๐๐.๘/๗๕๕๗

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๗ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ (การปรับตัวและการเข้าถึงดิจิทัล)

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๙๖ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี

๒. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ (การปรับตัวและการเข้าถึงดิจิทัล)

10/๘๖

ด้วยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขอเสนอเรื่อง ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ (การปรับตัวและการเข้าถึงดิจิทัล) มาเพื่อคณะกรรมการรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการลดความเหลื่อมล้ำ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ) กำกับการบริหารราชการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

คณะกรรมการรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๕ ให้สำนักงานสถิติแห่งชาติจัดเก็บข้อมูลและสถิติตัวเลข รวมทั้งสำรวจและสอบถามประชาชนเกี่ยวกับนโยบายหลัก ๆ ของรัฐบาล แล้วรายงานคณะกรรมการรัฐมนตรีทราบ

๒.สาระสำคัญ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ (การปรับตัวและการเข้าถึงดิจิทัล) เพื่อให้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้ในการติดตาม ประเมินผล และการวางแผนกำหนดนโยบาย/มาตรการที่จะให้ความช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ และสร้างความรู้เข้าใจกับประชาชนในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) รวมทั้งส่งเสริม/สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ และการรู้เท่าทันจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไป ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ครัวเรือนละ ๑ คน ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๔๖,๖๐๐ คน ระหว่างวันที่ ๒๓ มิถุนายน - ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔ มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

๒.๑ การทำงานที่บ้านในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ พบว่า ประชาชนร้อยละ ๘๑.๕ ระบุว่าไม่ได้ทำงานที่บ้าน (Work from Home) เหตุผลเพราะอาชีพไม่เหมาะกับการทำงานที่บ้าน (ร้อยละ ๕๒.๕) ไม่ได้ทำงาน/ไม่มีอาชีพ (ร้อยละ ๑๗.๘) และที่ทำงานไม่ให้ทำงานที่บ้าน (ร้อยละ ๖.๔) เป็นต้น

ขณะที่มีประชาชนร้อยละ ๑๐.๗ ระบุว่าได้ทำงานที่บ้านโดยไม่ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งในจำนวนนี้มีร้อยละ ๑.๑ ที่ประสบปัญหาในการทำงาน (โดยปัญหาที่ประสบ ๖ คือ ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา เป็นต้น และสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย เป็นต้น) และร้อยละ ๙.๖ ไม่ประสบปัญหาในการทำงาน สำหรับอาชีพที่มีการทำงานที่บ้านโดยไม่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ส่วนร้อยละ ๗.๘ ระบุว่าได้ทำงานที่บ้านใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งในจำนวนนี้มีร้อยละ ๒.๔ ที่ประสบปัญหาในการทำงาน (โดยปัญหาที่ประสบ คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดีและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เป็นต้น) และร้อยละ ๕.๔ ไม่ประสบปัญหาในการทำงาน สำหรับอาชีพที่มีการทำงานที่บ้านใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

๒.๒ การเรียนออนไลน์ พบว่า ประชาชนร้อยละ ๔๒.๐ ระบุว่าในครัวเรือนมีบุตรหลานวัยเรียนที่เรียนออนไลน์ ซึ่งในจำนวนนี้มีร้อยละ ๒๔.๕ ประสบปัญหาในการเรียนออนไลน์ (โดยปัญหาที่ประสบจากการเรียนออนไลน์ ๕ อันดับแรก คือ ๑) ไม่ค่อยเข้าใจในวิชาที่เรียน ๒) ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ๓) ไม่มีสมาธิ ๔) สัญญาณอินเทอร์เน็ต ๕) อุปกรณ์ไม่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ไม้ตบูก เป็นต้น) ขณะที่ร้อยละ ๑๗.๕ ระบุว่าไม่ประสบปัญหา ๖

ขณะที่ประชาชนร้อยละ ๑๔.๗ ระบุว่าในครัวเรือนมีบุตรหลานที่อยู่วัยเรียนแต่ไม่ได้เรียนออนไลน์ เนื่องจากสถานศึกษาเปิดเรียนปกติ (ร้อยละ ๘.๕) สถานศึกษายังไม่มีระบบการสอนออนไลน์ (ร้อยละ ๓.๙) บุตรหลานไม่ได้เรียนหนังสือ (ร้อยละ ๑.๐) ไม่มีอุปกรณ์ (ร้อยละ ๐.๘) และอื่นๆ เช่น ยังไม่เปิดภาคเรียน เป็นต้น (ร้อยละ ๐.๕) และมีประชาชนร้อยละ ๔๓.๓ ระบุว่าในครัวเรือนไม่มีบุตรหลานที่อยู่ในวัยเรียน

๒.๓ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ ยังไม่คลี่คลาย ประชาชนมีแผนการปรับตัวรับมือ ๓ อันดับแรก คือ ปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต เช่น ออกจากบ้านทุกครั้งต้องใส่หน้ากากอนามัย หลีกเลี่ยงการออกไปนอกบ้านหากไม่จำเป็น เป็นต้น (ร้อยละ ๙๕.๔) แก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจโดยนำเงินออมออกมาใช้จ่าย (ร้อยละ ๓๒.๖) และแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจโดยกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินหรือผู้อื่นหรือจำนำ/ขายทรัพย์สินต่าง ๆ ที่มีอยู่ (ร้อยละ ๒๒.๘)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ที่แก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจโดยนำเงินออมออกมาใช้จ่าย พบในอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น (ร้อยละ ๓๘.๓) และพบประมาณร้อยละ ๓๔ - ๓๖ ในกลุ่มอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี และอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี และอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี ในสัดส่วนที่มากกว่ากลุ่มอายุอื่น รวมทั้งพบในครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป ในสัดส่วนที่สูงกว่าครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่า

ขณะที่มีผู้แก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจโดยกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินหรือผู้อื่นหรือจำนำ/ขายทรัพย์สินต่าง ๆ ที่มีอยู่ พบในอาชีพรับจ้างทั่วไป/ขับรถรับจ้าง/กรรมกร ในสัดส่วนที่สูงกว่าอาชีพอื่น (ร้อยละ ๒๙.๔) และพบมากที่สุดในกลุ่มอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี (ร้อยละ ๒๕.๔) และอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี (ร้อยละ ๒๗.๐) รวมทั้งพบมากที่สุดในครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๒๔.๔) และรายได้ ๖ ๑๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๒๓.๕) และรายได้ ๖ มากกว่า ๑๐๐,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๒๓.๔)

๒.๔ การปฏิบัติตัวเมื่ออยู่กับคนในบ้าน พบว่า ประชาชนมากกว่าร้อยละ ๗๐ จะปฏิบัติตัวตามมาตรการของภาครัฐ โดยการติดตามข่าวสารและข้อปฏิบัติ การล้างมือด้วยน้ำสะอาด/สบู่/เจลแอลกอฮอล์ ฝึกระวังเป็นพิเศษกับสมาชิกในครอบครัวที่เป็นกลุ่มเสี่ยง สังเกตอาการผิดปกติของสมาชิกในครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ แยกตัวและของใช้จากสมาชิกคนอื่น ๆ เมื่อมีไข้ งดใช้ของใช้ส่วนตัวร่วมกับสมาชิกคนอื่นในครอบครัว รับประทานอาหารโดยใช้ช้อนกลางส่วนตัว เป็นต้น แต่จะสังเกตได้ว่าเมื่ออยู่บ้าน ประชาชนยังมีการปฏิบัติตัวน้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ได้แก่ สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา และแยกกันรับประทานอาหาร/แยกห้องอยู่อาศัย ซึ่งจะพบว่าการติดเชื้อของคนในครอบครัวยังมีค่อนข้างสูง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสภาพการอยู่อาศัยในบางพื้นที่ยังแออัดทำให้ไม่สามารถแยกกันรับประทานอาหาร/แยกห้องอยู่อาศัยได้

๒.๕ การปฏิบัติตัวเมื่อออกนอกบ้าน พบว่า ประชาชนสูงกว่าร้อยละ ๘๐ จะปฏิบัติตัวในเรื่องสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ล้างมือด้วยสบู่/เจลแอลกอฮอล์ ตรวจวัดไข้ก่อนเข้าไปยังสถานที่ ล้างมือด้วยน้ำสะอาด เดินทางโดยรถส่วนตัว สวมหน้ากากอนามัยเมื่อมีผู้โดยสาร ๒ คนขึ้นไป และงดรับประทานอาหารร่วมกับผู้อื่น

๒.๖ การเปิดเผยข้อมูลประวัติการเดินทางของตนเอง (Timeline) พบว่า ประชาชนร้อยละ ๙๘.๙ ระบุว่ายอมเปิดเผยข้อมูล (ซึ่งในจำนวนนี้ร้อยละ ๘๖.๓ ยอมเปิดเผยทั้งหมด และร้อยละ ๑๒.๖ เปิดเผยบางส่วน) ขณะที่ร้อยละ ๑.๑ ระบุว่าไม่เปิดเผย โดยให้เหตุผลที่ไม่เปิดเผย คือ เกรงจะถูกสังคมประณาม (ร้อยละ ๐.๖) และถือเป็นสิทธิส่วนบุคคล (ร้อยละ ๐.๕)

๒.๗ ประชาชนร้อยละ ๘๑.๙ ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งในจำนวนนี้ พบว่า ร้อยละ ๒๔.๖ ประสบปัญหาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (สำหรับปัญหาที่ประสบฯ ๓ อันดับแรก คือ อินเทอร์เน็ตสัญญาณไม่ดี/ไม่ครอบคลุม ค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาแพง และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย/ขาดประสิทธิภาพ) และร้อยละ ๕๗.๓ ไม่ประสบปัญหาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ขณะที่ร้อยละ ๑๘.๑ ระบุว่าไม่ใช้อินเทอร์เน็ต โดยให้เหตุผลที่ไม่ใช้ คือ ไม่มีพื้นฐานความรู้เลย/ใช้งานไม่เป็น ยาก/ซับซ้อน/ไม่เข้าใจ และไม่ต้องการใช้งาน เป็นต้น

๒.๘ สำหรับผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า มีสัดส่วนการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) แตกต่างกัน ดังนี้ แอปพลิเคชันไลน์ (Line)/วอตส์แอปป์ (WhatsApp)/เฟซบุ๊ก (Facebook)/ทวิตเตอร์ (Twitter)/อินสตาแกรม (ร้อยละ ๙๗.๖) แอปพลิเคชันด้านความบันเทิง เช่น เน็ตฟลิกซ์ (Netflix)/ยูทูบ (Youtube)/ติ๊กต็อก (TikTok) เป็นต้น (ร้อยละ ๘๐.๖) แอปพลิเคชันทางการเงิน เช่น เป้าต๋อง กุ้งเงิน กรุงไทยเน็กซ์ (Krungthai NEXT)/เค พลัส (K PLUS)/เอสซีบี อีซี (SCB Easy) เป็นต้น (ร้อยละ ๗๘.๖) การซื้อ/ขายสินค้าผ่านทางออนไลน์ เช่น ช้อปปี้ (Shopee)/ลาซาด้า (Lazada)/บิ๊กซีออนไลน์ (Big C Online)/โลตัสออนไลน์ (Lotus Online) เป็นต้น (ร้อยละ ๕๓.๒) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น หมอพร้อม/นพพร้อม/เบทเทอร์มี (BetterMe) เป็นต้น (ร้อยละ ๓๐.๑) การรับ/ส่งอาหารออนไลน์ เช่น แกร็บฟู้ด (Grabfood)/ไลน์แมน (Lineman)/ฟู้ดแพนด้า (Foodpanda)/โรบินฮู้ด (Robinhood) เป็นต้น (ร้อยละ ๒๑.๕) และใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเดินทาง เช่น แกร็บแท็กซี่ (GrabTaxi)/แกร็บคาร์ (GrabCar) เป็นต้น (ร้อยละ ๔.๗)

๒.๙ การติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ร้อยละ ๔๒.๔ ระบุว่ารับทราบข้อมูลแต่ไม่ส่งต่อ ร้อยละ ๑๘.๒ รับทราบข้อมูล และค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ร้อยละ ๕.๐ รับทราบข้อมูลและส่งต่อข้อมูลทันที ส่วนร้อยละ ๑๗.๓ รับทราบข้อมูล ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม และส่งต่อข้อมูล ขณะที่ร้อยละ ๑๗.๑ ระบุว่าไม่ติดตาม

๒.๑๐ ผู้ที่ติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ จะพบเห็นเรื่องที่มีผิดกฎหมายบนระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ในสัดส่วนที่แตกต่างกัน ดังนี้

๑) ข่าวปลอม (Fake News) พบว่า ประชาชนที่ติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ร้อยละ ๓.๘ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง และใช้บริการ/หลงเชื่อ (ซึ่งในจำนวนนี้มีร้อยละ ๒.๘ ระบุว่าได้รับความเดือดร้อน ส่วนร้อยละ ๑.๐ ไม่ได้รับความเดือดร้อน) ขณะที่ร้อยละ ๖๙.๑ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง แต่ไม่ใช้บริการ/ไม่หลงเชื่อ ส่วนร้อยละ ๒๗.๑ ระบุว่าไม่พบเห็น

๒) เว็บไซต์ออนไลน์ พบว่า ประชาชน ร้อยละ ๑.๘ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง และใช้บริการ/หลงเชื่อ (ซึ่งในจำนวนนี้มีร้อยละ ๑.๔ ระบุว่าได้รับความเดือดร้อน ส่วนร้อยละ ๐.๔ ไม่ได้รับความเดือดร้อน) ขณะที่ร้อยละ ๖๒.๘ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง แต่ไม่ใช้บริการ/ไม่หลงเชื่อ ส่วนร้อยละ ๓๕.๔ ระบุว่าไม่พบเห็น

๓) การซื้อ/ขายของผิดกฎหมาย เช่น สินค้าลอกเลียนแบบ งาม้าง เป็นต้น พบว่า ประชาชน ร้อยละ ๐.๙ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง และใช้บริการ/หลงเชื่อ (ซึ่งในจำนวนนี้มีร้อยละ ๐.๖ ระบุว่าได้รับความเดือดร้อน ส่วนร้อยละ ๐.๓ ไม่ได้รับความเดือดร้อน) ขณะที่ร้อยละ ๒๔.๘ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง แต่ไม่ใช้บริการ/ไม่หลงเชื่อ ส่วนร้อยละ ๗๔.๓ ระบุว่าไม่พบเห็น

๔) สื่อลามก/อนาจาร/การค้าประเวณี พบว่า ประชาชน ร้อยละ ๐.๕ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง และใช้บริการ/หลงเชื่อ (ซึ่งในจำนวนนี้มีร้อยละ ๐.๓ ระบุว่าได้รับความเดือดร้อน ส่วนร้อยละ ๐.๒ ไม่ได้รับความเดือดร้อน) ขณะที่ร้อยละ ๓๐.๑ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง แต่ไม่ใช้บริการ/ไม่หลงเชื่อ ส่วนร้อยละ ๖๙.๔ ระบุว่าไม่พบเห็น

๕) การซื้อ/ขายยาเสพติด พบว่า ประชาชน ร้อยละ ๐.๓ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง และใช้บริการ/หลงเชื่อ และได้รับความเดือดร้อน ขณะที่ร้อยละ ๑๑.๗ ระบุว่าพบเห็นด้วยตนเอง แต่ไม่ใช้บริการ/ไม่หลงเชื่อ ส่วนร้อยละ ๘๘.๐ ระบุว่าไม่พบเห็น

๒.๑๑ เรื่องที่รัฐบาลควรสนับสนุนให้ประชาชนปรับตัวเข้าสู่ดิจิทัลมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ จัดหา 와이파이 (Free WiFi) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ร้อยละ ๖๖.๗) จัดหาอินเทอร์เน็ตให้ประชาชนในราคาถูกลง (ร้อยละ ๖๐.๐) จัดหาอินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนให้นักเรียน/นักศึกษาฟรี (ร้อยละ ๔๗.๖) จัดหาอุปกรณ์ให้ประชาชนในราคาถูกลง เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ ๔๒.๒) และจัดให้มีสถานที่กลาง เช่น ศูนย์ไอซีทีชุมชน/ศูนย์ดิจิทัลในการเรียนออนไลน์ สำหรับเด็กนักเรียนที่ขาดแคลนหรือไม่มีความพร้อม โดยดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ ของกระทรวงสาธารณสุข (ร้อยละ ๓๓.๐)

๒.๑๒ เรื่องที่ประชาชนต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ ใน ๓ อันดับแรก คือ ลดภาระค่าสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า/ประปา/ค่าเดินทาง (ร้อยละ ๖๗.๓) จ่ายเงินชดเชย/เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ (ร้อยละ ๖๐.๗) และช่วยเหลือค่าครองชีพ ได้แก่ คนละครึ่ง/ไทยชนะ/ม.๓๓ เรารักกัน (ร้อยละ ๕๘.๗)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนในทุกกลุ่มอาชีพ (ยกเว้นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน) ต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือมากที่สุดในเรื่องลดภาระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/ประปา/ค่าเดินทาง) ขณะที่พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือมากที่สุดในเรื่องปัญหาปากท้อง คือ ช่วยเหลือค่าครองชีพ (คนละครึ่ง/ไทยชนะ/ม.๓๓ เรารักกัน)

๒.๑๓ ประชาชนร้อยละ ๗๖.๒ ระบุว่าโครงการเราชนะมีประโยชน์มากที่สุดในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ รองลงมาคือ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (ร้อยละ ๖๖.๗) มาตรการลดค่าน้ำ – ค่าไฟ (ร้อยละ ๖๕.๔) โครงการคนละครึ่ง (ร้อยละ ๖๑.๒) และโครงการ ม.๓๓ เรารักกัน (ร้อยละ ๔๓.๓)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนในทุกกลุ่มอาชีพ (ยกเว้นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และอื่น ๆ เช่น พ่อบ้าน/แม่บ้าน อยู่บ้านเฉย ๆ เกษียณอายุ บำนาญ เป็นต้น) ระบุว่าโครงการเราชนะมีประโยชน์มากที่สุด ขณะที่พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ระบุว่าโครงการ ม.๓๓ เรารักกันมีประโยชน์มากที่สุด ส่วนอาชีพอื่น ๆ เช่น พ่อบ้าน/แม่บ้าน (อยู่บ้านเฉย ๆ) เกษียณอายุ บำนาญ เป็นต้น ระบุว่าโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีประโยชน์มากที่สุด

๒.๑๔ ประชาชนร้อยละ ๒๖.๗ ระบุว่าประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้สิทธิมาตรการเยียวยาของรัฐบาล ขณะที่ร้อยละ ๕๕.๗ ไม่ประสบปัญหา ส่วนร้อยละ ๑๗.๖ ระบุว่าไม่เข้าข่ายรับสิทธิ/ไม่ได้ใช้งาน

สำหรับผู้ที่ประสบปัญหาฯ พบว่า ร้อยละ ๑๒.๒ ระบุว่าการลงทะเบียนมีขั้นตอนยุ่งยาก/ซับซ้อน รองลงมาได้แก่ ไม่มีทักษะ/ลงทะเบียนเองไม่ได้ (ร้อยละ ๕.๔) อินเทอร์เน็ตสัญญาณไม่ดี/ไม่ครอบคลุม (ร้อยละ ๔.๗) อุปกรณ์ที่มีอยู่ไม่ทันสมัย/ขาดประสิทธิภาพ (ร้อยละ ๑.๙) ไม่มีอุปกรณ์ (ร้อยละ ๑.๓) และอื่น ๆ เช่น ค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาแพง เป็นต้น (ร้อยละ ๑.๒)

ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประชาชนทุกกลุ่มอายุ (ยกเว้นผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป) ได้ระบุปัญหาหลัก คือ การลงทะเบียนมีขั้นตอนยุ่งยาก/ซับซ้อน ขณะที่ผู้สูงอายุ (อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป) ได้ระบุปัญหาหลัก คือ ไม่มีทักษะ/ลงทะเบียนเองไม่ได้

๓. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการสำรวจดังกล่าว สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ ควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนตระหนักและเห็นความสำคัญในการปฏิบัติตัวเมื่ออยู่กับคนในบ้าน เพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อ เช่น การสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา แยกกันรับประทานอาหาร/แยกห้องอยู่อาศัย ซึ่งจากผลสำรวจมีประชาชนปฏิบัติตัวน้อยกว่าร้อยละ ๕๗

๓.๒ ควรมีมาตรการที่สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนลดการทำกิจกรรมนอกบ้าน เช่น การลดราคาสำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ การจัดส่งสินค้าฟรี เป็นต้น

๓.๓ ควรส่งเสริมสนับสนุน และขอความร่วมมือให้ทุกภาคส่วนทำงานที่บ้าน (Work from Home) พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น รวมทั้งจัดหา 와이파이ฟรี (Free WiFi) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และจัดหาอินเทอร์เน็ตในราคาถูกลง เนื่องจากผลการสำรวจพบว่าประชาชนน้อยกว่าร้อยละ ๒๐ เท่านั้นที่ทำงานที่บ้าน

๓.๔ ควรจัดการเรียนการสอนออนไลน์ให้กับนักเรียน/นักศึกษา ในช่วงที่มีการแพร่ระบาด โดยการจัดหาอินเทอร์เน็ตและ 와이파이ฟรี (Free WiFi) ในการเรียนการสอน พร้อมอุปกรณ์ในราคาถูกลง เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต เป็นต้น หรือจัดให้มีสถานที่กลาง เช่น ศูนย์ไอซีทีชุมชน/ศูนย์ดิจิทัลในการเรียนออนไลน์สำหรับเด็กนักเรียนที่ขาดแคลนหรือไม่มีความพร้อม โดยดำเนินการตามมาตรการการป้องกันโรคโควิด ๑๙ ของกระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากผลการสำรวจพบว่า มีประชาชนร้อยละ ๔๒.๐ ระบุว่าในครัวเรือนมีบุตรหลานวัยเรียนที่ต้องเรียนออนไลน์

๓.๕ ควรส่งเสริม สร้างความตระหนัก และการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์ให้แก่เด็ก เยาวชน โดยสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเด็กและเยาวชนให้รู้จักใช้สื่อออนไลน์ที่เหมาะสม ควรมีการจัดเป็นหลักสูตรในการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อเสริมสร้างศักยภาพเด็ก เยาวชน และบุคคลแวดล้อมให้ตระหนักถึงการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ รู้เท่าทัน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับตนเองและผู้อื่น

๓.๖ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยต้องพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือ มีแหล่งอ้างอิงที่มาที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และมีประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป ควรส่งต่อข้อมูลดังกล่าว แต่หากข้อมูลข่าวสารไม่มีความชัดเจน หรือเข้าข่ายที่จะเป็นข่าวปลอม (Fake News) ก็ไม่ควรส่งต่อเพราะการกระทำดังกล่าวอาจจะเข้าข่ายความผิดฐานนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ อาจส่งผลเสียหายต่อผู้ส่งต่อข้อมูลในภายหลัง เช่น การฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย เป็นต้น

๓.๗ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน หรือสายด่วนแจ้งเหตุด่วนหรือร้องทุกข์ ซึ่งช่องทางแจ้งเบาะแส เมื่อพบเห็นเรื่องที่ผิดกฎหมายบนระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เช่น ข่าวปลอม (Fake news) เว็บไซต์ออนไลน์ สื่อ/ข่าวยาสเฟดิด และสื่อลามก/อนาจาร/การค้าประเวณี เป็นต้น รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เมื่อพบเห็นเรื่องที่ผิดกฎหมาย

๓.๘ ควรจัดหลักสูตรที่มีการสอนการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตให้กับประชาชน เพื่อสร้างอาชีพและรายได้เพิ่มให้กับตนเอง ครอบครัว ชุมชน/หมู่บ้าน เนื่องจากประชาชนบางอาชีพได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ ทำให้รายได้ลดลงหรือว่างงานไม่มีงานทำ เช่น การขายสินค้าและบริการแบบออนไลน์ เป็นต้น

๓.๙ ควรให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ ในแต่ละพื้นที่และกลุ่มอาชีพ ผ่านมาตรการต่าง ๆ เช่น ลดภาระค่าสาธารณูปโภค จ่ายเงินชดเชย/เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ ช่วยเหลือค่าครองชีพ และพักชำระหนี้/ลดอัตราดอกเบี้ย

๓.๑๐ มาตรการ/โครงการที่จะช่วยเหลือเยียวยาประชาชนเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต ไม่ควรกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการลงทะเบียนที่ยุ่งยากซับซ้อน ควรมีขั้นตอนการเข้าถึงสิทธิอย่างสะดวก/ง่ายไม่ยุ่งยาก โดยคำนึงถึงผู้ด้อยโอกาสทางสังคมที่ไม่มีทักษะ/ลงทะเบียนเองไม่ได้ เช่น ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป เป็นต้น เนื่องจากผลการสำรวจพบว่าปัญหาหลักในการลงทะเบียน คือ ขั้นตอนยุ่งยาก/ซับซ้อน

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงขอเสนอสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ (การปรับตัวและการเข้าถึงดิจิทัล) ดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชัยวุฒิ ธนาคมานุสรณ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

โทร. ๐ ๒๑๔๒ ๑๒๓๔ ต่อ ๒๑๒๗๗ - ๗๘

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๑๓๘

E-mail : popinion@nso.go.th