



THAI DIGITAL GENERATION SURVEY
รายงานผลสำรวจคนไทยยุคดิจิทัล

ฉายภาพอนาคต ประเทศไทยหลังวิกฤต โควิด-19

โดย Sea Insights
กันยายน 2564



เกี่ยวกับเรา

เกี่ยวกับ Sea Insights

Sea Insights คือหน่วยงานที่รับผิดชอบการวิจัยด้านนโยบายสาธารณะภายใต้ Sea (Group) มีพันธกิจหลักในการพัฒนาและสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัลในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และไต้หวัน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดย Sea Insights มุ่งมั่นที่จะทำการวิจัยเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือผู้นำองค์กรในภาครัฐและเอกชน ด้วยการให้ข้อมูลด้านนโยบายและกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศทางดิจิทัลในภูมิภาค

ผู้เขียน

ดร. สันติธาร เสถียรไทย

Group Chief Economist

santis@sea.com

Michael Wan

wanm@sea.com

Lam Zhao Yao

lamzy@sea.com

Semi Kang

kangsm@sea.com

Nathan Chaniago

chaniagon@sea.com

Crystal Liu Jiquan

liucjq@sea.com

Bradford Loh

lohbrad@sea.com

Sea เป็นบริษัทชั้นนำระดับโลกด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตแพลตฟอร์มสำหรับผู้บริโภค โดยธุรกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วย การ์มินา (Garena) ผู้พัฒนาและให้บริการเกมออนไลน์ชั้นนำระดับโลก ช้อปปี้ (Shopee) แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และไต้หวัน และซีมีนี่ (SeaMoney) ผู้ให้บริการดิจิทัลเพย์เมนต์และการเงินดิจิทัลในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

แหล่งข้อมูล

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้อ้างอิงจากรายงานผลการสำรวจเยาวชนอาเซียนประจำปี 2564 (2021 ASEAN Youth Survey) ซึ่งจัดทำร่วมกับสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum) โดยในปีนี้ Sea Insights ได้ทำการสำรวจคนยุคดิจิทัลกว่า 86,000 ผ่านแพลตฟอร์มของการ์มินาและช้อปปี้ รวมถึงช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของบริษัทฯ

ในการจัดทำรายงานผลสำรวจฉบับพิเศษนี้ บริษัทฯ ได้ขยายการวิจัยให้ครอบคลุมกลุ่มแรงงานดิจิทัล หรือผู้ที่มีอายุระหว่าง 16-60 ปี ที่มีความคุ้นเคยกับการใช้ดิจิทัลในระดับหนึ่ง เพื่อศึกษากลุ่มคนในช่วงอายุอื่น ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่เข้ามามีส่วนร่วมในโลกออนไลน์มากขึ้น นับเป็นการต่อยอดจากผลการศึกษาประจำปี 2020 ที่มุ่งศึกษากลุ่มเยาวชนและคนรุ่นใหม่ (อายุ 16-35 ปี) เป็นหลัก

ข้อมูลเพิ่มเติม

<https://www.sea.com>

<https://medium.com/seainsights>



EXECUTIVE SUMMARY

เข้าใจสถานการณ์โลกหลังวิกฤตโควิด-19 ผ่านมุมมองของ “คนยุคดิจิทัล”: ผลสำรวจที่สำคัญ

จากบทสำรวจ “คนรุ่นใหม่” สู่ “คนรุ่นดิจิทัล”

- ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา การเข้าสู่โลกดิจิทัล (Digitalisation) ของคนไทยได้เติบโตอย่างก้าวกระโดดและขยายฐานกว้างจนไม่ใช่แค่คนรุ่นใหม่เท่านั้นที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพราะแม้แต่คนที่ไม่ได้เกิดมาในยุคออนไลน์ก็หันมาใช้บริการดิจิทัลอย่างแพร่หลายเช่นกัน คำว่า “คนรุ่นดิจิทัล” จึงควรถูกขยายคำจำกัดความให้กว้างกว่าเดิม
- ดังนั้นในการศึกษารอบพิเศษ (Special Edition) ที่ Sea จัดทำร่วมกับ WEF ครั้งนี้ จึงขยายขอบเขตแบบสำรวจให้ครอบคลุมกลุ่มคนอายุ 16-60 ปี ที่มีการใช้บริการดิจิทัล ไม่จำกัดอยู่แค่ในกลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งช่วยให้เราสามารถศึกษากลุ่มคนรุ่นใหญ่ที่เข้ามามีบทบาทและใช้ชีวิตในโลกออนไลน์มากขึ้นด้วย
- รายงาน ‘ฉายภาพอนาคตประเทศไทยหลังวิกฤตโควิด-19’ มาจากการเก็บข้อมูลจากคนไทย 12,800 คน และในจำนวนนี้เป็นเจ้าของธุรกิจ MSME ประมาณ 2,000 ราย โดยรายงานฉบับประเทศไทยนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงาน The Digital Generation Survey ที่มาจากการเก็บข้อมูลจากประชากรกว่า 80,000 ใน 6 ประเทศทั่วอาเซียน

ผลกระทบจากโควิด-19

- **รายได้-เงินออม-สุขภาพจิตโดนกระทบหนัก** - คนไทย 70% ระบุว่ารายได้และเงินออมหดตัวลงในช่วงโควิด-19 และกว่า 40% ระบุว่ารายได้และเงินออมลดลงอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่ 60% ของคนที่สำรวจบอกว่าสุขภาพจิตแย่ลงในช่วงที่ไวรัสระบาด
- **สองกลุ่มเปราะบาง** - ธุรกิจขนาดเล็ก (MSME) บุคลากรในอุตสาหกรรมร้านอาหารและท่องเที่ยว และผู้หญิง ได้รับผลกระทบหนักกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งในเชิงรายได้และปัญหาความเครียดอย่างรุนแรง โดยเฉพาะกลุ่มผู้หญิงที่มีแนวโน้มเครียดสูงจากการแบกรับภาระดูแลครอบครัว
- **ล้ม-ลุก ปรับตัว คืบพบ** - ท่ามกลางความท้าทายยังมีคนที่แสดงออกถึงความมี Resilience โดย 46% ของคนที่สำรวจมีการปรับตัวจนพบธุรกิจใหม่หรืองานใหม่ในช่วงโควิด-19 โดยกลุ่มที่เกิดการก่อตั้งธุรกิจใหม่คือ ผู้หญิงและผู้ประกอบการ MSME ที่มีร้านออนไลน์ของตนเอง นอกจากนี้ 1 ใน 4 ของ MSME ยังได้มีการสร้างการจ้างงานเพิ่มขึ้นในช่วงนี้อีกด้วย

เข้าใจสถานการณ์โลกหลังวิกฤตโควิด-19 ผ่านมุมมองของ “คนยุคดิจิทัล”: ผลสำรวจที่สำคัญ

การเข้าสู่โลกดิจิทัล

- **อยากใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น** - ผู้ตอบแบบสอบถามคนไทยถึง 60% ต้องการใช้บริการดิจิทัลด้านต่างๆ มากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่ม MSME และผู้หญิง นอกจากนี้ คนไทยยังเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลด้านการเงินสูงกว่าประเทศอื่นในอาเซียนอย่างชัดเจน ทั้งดำเนินการชำระเงินและการกู้ยืมเงินโดยเฉพาะกลุ่ม MSME ที่เดิมอาจเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินหรือแหล่งเงินทุนได้อย่างเต็มที่
- **Digitalisation Flywheel Effect (“ดุมล้อแห่งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล”)** - การศึกษาพบว่าคนที่อยากใช้บริการดิจิทัลมากขึ้นในอนาคตมักจะเป็นคนที่ใช้บริการดิจิทัลนั้น ๆ อย่างเข้มข้นอยู่แล้ว เมื่อใช้จนเห็นประโยชน์จึงยิ่งอยากเรียนรู้และเห็นความสำคัญจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เกิดเป็นแรงขับเคลื่อนด้านบวกที่หมุนวงจรการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในขณะที่บุคคลที่ใช้งานดิจิทัลน้อยอยู่แล้วมักจะตอบว่าไม่ค่อยอยากใช้เพิ่มขึ้น เหมือนการหมุนดุมล้อที่ต้องใช้แรงเยอะในช่วงแรกเพราะยังมีความเฉื่อยมาก แต่พอหมุนวงล้อได้แล้วจะเกิดโมเมนตัมไปได้เองต่อ ผลการศึกษานี้ยังบ่งชี้ว่าแม้แต่อุปสรรคเล็กๆ น้อยๆ ก็อาจมีผลมากกับการตัดสินใจใช้เครื่องมือดิจิทัลในช่วงแรกที่คนเพิ่งเริ่มทดลองใช้เทคโนโลยีนั้นและยังไม่ตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับ
- **อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่างกัน** - ในกลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือใช้งานน้อย ปัญหาการขาดทักษะและความรู้ด้านดิจิทัลเป็นประเด็นสำคัญที่สุด ตามมาด้วยการเข้าถึงอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต แต่ในกลุ่มผู้ใช้ที่แฉกก็พออยู่แล้ว การเข้าถึงอุปกรณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือของระบบ รวมถึงความปลอดภัยในโลกออนไลน์จะเป็นประเด็นที่สำคัญกว่า (Trust and Security)
- **การถ่ายทอดทักษะดิจิทัลให้กับและกัน** - 40% ของผู้ตอบแบบสอบถามได้เรียนรู้ทักษะดิจิทัลจากผู้อื่น และหนึ่งในสามของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ที่สอนคนอื่น ๆ ให้สามารถใช้บริการดิจิทัลเป็นในช่วงการระบาดของโควิด และที่น่าสนใจคือ กลุ่มอายุที่มักจะเป็น “ดิจิทัล แอมบาสซาเดอร์” ซึ่งทำหน้าที่สอนการใช้บริการดิจิทัลให้กับผู้อื่น ไม่ใช่คนรุ่นใหม่ที่เกิดมาในยุคดิจิทัล แต่กลับเป็นคนในช่วงอายุ 30-40 ปี

อนาคตโลกหลังโควิดในมุมมองของคนรุ่นดิจิทัล

- **โควิด-19 จะอยู่กับเราอีกนานและจะเปลี่ยนโลกอย่างถาวร** - 40% ของผู้ตอบแบบสอบถาม มองว่าไวรัสนี้อาจอยู่กับเราไปอีกเกิน 2 ปี และ 60% มองว่าโลกหลังโควิดจะไม่เหมือนเดิม
- **เทคโนโลยีคือโอกาส วิกฤตเศรษฐกิจคือความเสี่ยง** - ประเทศไทยเป็นประเทศเดียวในภูมิภาคที่ยกให้การใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเป็นโอกาสแห่งอนาคตที่สำคัญที่สุดในยุคหลังโควิด-19 และ 86% ของผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าการปรับตัวเข้าสู่โลกดิจิทัลเป็นกุญแจสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจ ในทางกลับกันคนไทยกังวลต่อความเสี่ยงที่จะเกิดวิกฤตเศรษฐกิจอีกครั้งมากที่สุด ตามมาด้วยความกังวลต่อการเกิดโรคระบาดระลอกใหม่
- **สุขภาพกายและจิตใจจะเป็นวาระสำคัญ** - ถัดจากประเด็นด้านเทคโนโลยี คนไทยโดยเฉพาะผู้หญิงและผู้ประกอบการมองว่าการพัฒนาด้านสาธารณสุขและการที่สังคมให้ความสำคัญต่อเรื่องสุขภาพจิตมากขึ้นจะเป็นโอกาสสำคัญในโลกหลังโควิด-19
- **ทักษะการใช้เทคโนโลยี ความยืดหยุ่น วินัย และ Global mindset** เป็น 4 ทักษะที่คนไทยระบุว่ายี่สำคัญที่สุด แต่คนไม่ถึง 50% มองว่าตนเองมีทักษะเหล่านี้เพียงพอ ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ของคนไทย (Upskill-Reskill)

A photograph of a street vendor in Thailand pushing a blue metal cart filled with various food items. The cart has a large metal pot on the front, and the vendor is wearing a white t-shirt and a brown sarong. In the background, there is a motorcycle with a rider wearing a white helmet and blue clothing. The scene is set on a street with a crosswalk. The image is overlaid with a blue wavy graphic at the top and bottom.

Impact of the Pandemic

ผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19

โควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อรายได้ เงินออม และสุขภาพจิต

ในช่วงวิกฤตโควิด-19 นี้ถือเป็นช่วงเวลาที่ยากลำบากสำหรับคนไทย โรคระบาดครั้งนี้ไม่เพียงเข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีการทำงานหาเลี้ยงชีพ แต่ยังส่งผลกระทบเชิงลบต่อรายได้ ความมั่นคงทางการเงิน และสภาพจิตใจของคนไทยอย่างรุนแรงด้วยเช่นกัน

เกือบ 80% ของกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และวัยทำงาน ประสบปัญหาความยากลำบากในการเรียนหรือการทำงานทางไกล และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจของปีที่ผ่านมา พบว่าในปี 2021 กลุ่มคนเหล่านี้เผชิญหน้ากับปัญหาการเรียนและการทำงานทางไกลในสัดส่วนที่สูงขึ้น

ทั้งนี้ ปัจจัยที่สร้างความกดดันมากยิ่งขึ้นกว่าความยากลำบากในการทำงานทางไกล คือภาวะเศรษฐกิจที่ย่ำแย่และรายได้ที่ถดถอยลง โดยคนไทยกว่า 2 ใน 3 ระบุว่าตนมีรายได้ลดลง และเกือบครึ่งระบุว่ารายได้ของพวกเขาลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการลดลงของรายได้นี้ทำให้จำนวนเงินออมลดลงตามลำดับ

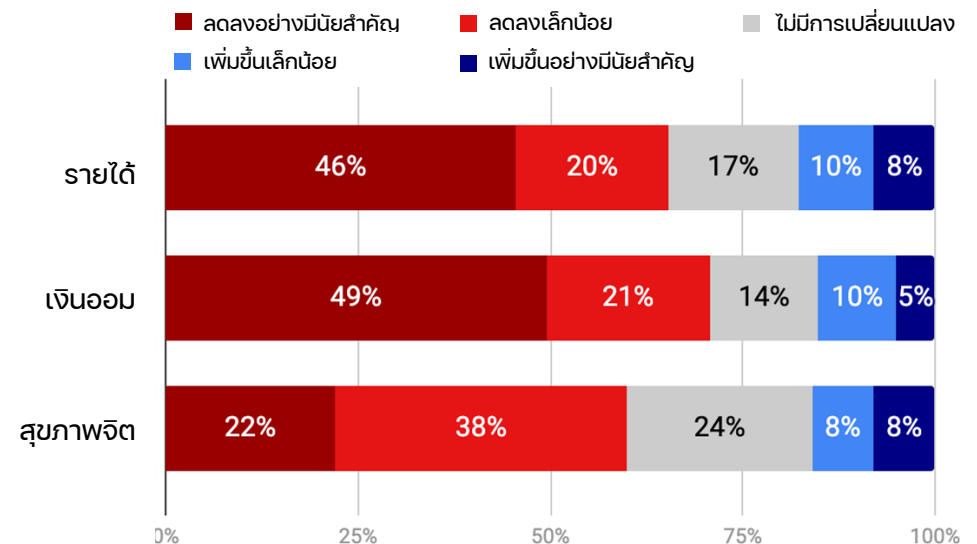
นอกเหนือจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจแล้ว สถานการณ์โรคระบาดนี้ยังส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อสุขภาพจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกว่าครึ่งระบุว่าสภาพจิตใจแย่ลง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามกว่า 43% ยังระบุถึงระดับการเข้าถึงสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ลดลงอีกด้วย



78%

ของนักเรียน พนักงาน และเจ้าของธุรกิจ**ประสบความยากลำบากในการทำงานหรือการเรียนทางไกล** และ 6% ระบุว่าไม่สามารถทำงานหรือเรียนทางไกลได้โดยสิ้นเชิง

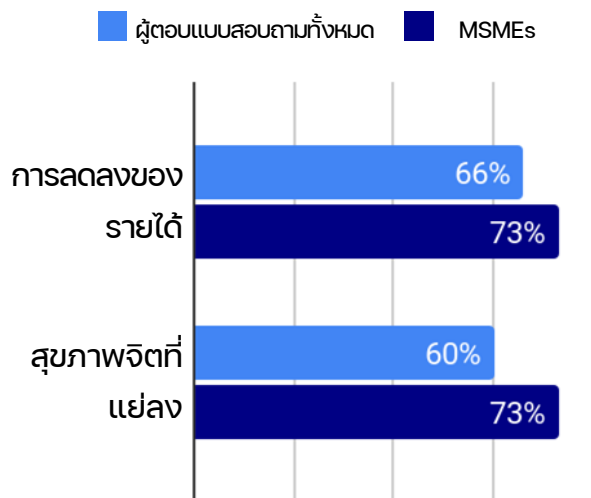
เปรียบเทียบสถานการณ์ปัจจุบันกับช่วงก่อนโควิด-19 ระบาด...



กลุ่ม MSMEs ผู้หญิง และบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารและการท่องเที่ยว ได้รับผลกระทบหนักเป็นพิเศษ

ผู้ประกอบการ MSMEs

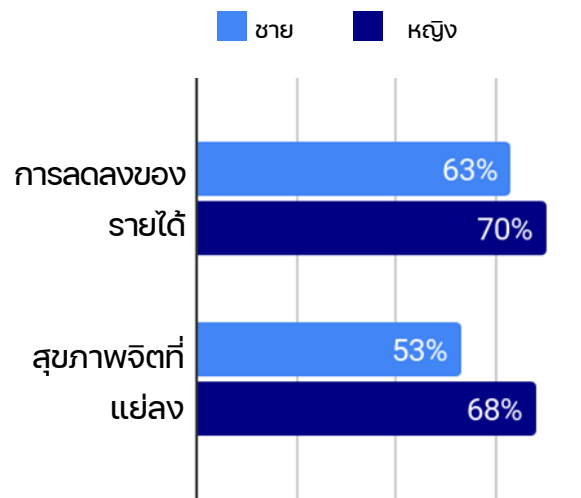
สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับผลกระทบ (%)



ผู้ประกอบการ MSME ประสบปัญหาหารายได้ที่ลดลงและสุขภาพจิตที่แย่ลง โดยสาเหตุสำคัญหนึ่งอาจมาจากความเครียดที่เกิดขึ้นเพราะความไม่แน่นอนทางรายได้และกระแสเงินสดด้วย

ผู้หญิง

สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับผลกระทบ (%)



จากผลสำรวจพบว่าผู้หญิงเป็นกลุ่มที่พบปัญหาการลดลงของรายได้และสุขภาพจิตที่แย่ลง นี้อาจสะท้อนความตึงเครียดของผู้หญิงไทย ที่มักต้องทำงานด้วยและทำหน้าที่ดูแลสมาชิกในครอบครัวด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing)¹

ธุรกิจร้านอาหารและการท่องเที่ยว

สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับผลกระทบ (%)



78%

ภาคร้านอาหารและ
การท่องเที่ยว



74%

การค้าส่ง
และค้าปลีก

เมื่อเปรียบเทียบกับภาคธุรกิจอื่น ๆ ธุรกิจร้านอาหาร ภาคการท่องเที่ยว และธุรกิจการค้าส่ง/ค้าปลีก เป็นกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทางรายได้อย่างสาหัสที่สุด ทั้งยังเป็นภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบสูงที่สุดจากข้อจำกัดด้านการเดินทาง อันเนื่องมาจากสถานการณ์โรคระบาดนี้

แต่เรายังคงมองเห็นถึงขีดความสามารถในการปรับตัวและจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการ

ถึงแม้สภาวะแวดล้อมในช่วงวิกฤตโควิด-19 จะมีความท้าทายเป็นอย่างมาก แต่ 46% ของคนไทยได้ปรับตัวจนหาอาชีพหรือโอกาสทางธุรกิจใหม่ได้ นอกจากนี้ 50% ของผู้ประกอบการ MSMEs ไทยยังแสดงศักยภาพการเป็นผู้ประกอบการผ่านการเริ่มต้นธุรกิจใหม่ ในขณะที่ 25% ของผู้ประกอบการได้สร้างงานและอาชีพใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในตลาดแรงงานอีกด้วย

ผู้ประกอบการที่มีช่องทางจำหน่ายออนไลน์มีแนวโน้มค้นพบโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ๆ สูงกว่าโดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการหญิง โดยธุรกิจใหม่นั้นนำไปสู่ การสร้างงานใหม่ ผลการสำรวจไม่เพียงสะท้อนให้เห็นถึงขีดความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการของ MSMEs ไทย แต่ยังบ่งชี้ให้เห็นถึงสัดส่วนซึ่งมีนัยสำคัญของ ธุรกิจออนไลน์ที่ก่อตั้งขึ้นโดยผู้หญิง เพื่อหารายได้เสริมมาจุนเจือครอบครัวของตน แม้จะยังคงต้องรับมือกับข้อท้าทายอื่นๆ ไปในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ผลการสำรวจยังพบว่าเหล่าแม่บ้านและผู้ที่ทำงานเต็มเวลามีแนวโน้มที่จะเริ่มธุรกิจใหม่มากที่สุด

คนไทยไม่เพียงหาอาชีพใหม่ๆ ได้ แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างอาชีพในตลาดแรงงานอีกด้วย

การปรับตัวรับโรคระบาดของผู้ประกอบการ MSMEs ส่งผลให้เกิดงานใหม่ ๆ

46% ของผู้ตอบแบบสอบถามพบอาชีพหรือโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ

50% ของผู้ประกอบการ MSMEs เริ่มต้นธุรกิจใหม่ในช่วงวิกฤตโควิด-19

25% ของผู้ประกอบการ MSMEs สร้างงานใหม่ ๆ สู่ตลาดแรงงาน



ผู้หญิง แม่บ้าน และผู้ประกอบการ MSME มีแนวโน้มที่จะเริ่มต้นธุรกิจใหม่มากที่สุด



ผู้ประกอบการ MSMEs ที่มีหน้าร้านบนโลกออนไลน์ มีโอกาสที่จะสร้างธุรกิจและสร้างงานใหม่ ๆ มากกว่า

ความต้องการแรงงานในแต่ละภาคส่วนธุรกิจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 บุคลากรในภาคธุรกิจร้านอาหารและการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านการจ้างงาน ส่วนบุคลากรในภาคการผลิตและภาคอุตสาหกรรมต่างก็ได้รับผลกระทบเชิงลบในสัดส่วนที่สูงเช่นกัน

ในทางกลับกัน ภาคธุรกิจการขนส่งมีสัดส่วนการจ้างงานใหม่สูงที่สุด (29%) ตามมาด้วยภาคการเกษตร (26%) โดยภาคธุรกิจการขนส่งได้รับอานิสงส์เชิงบวกจากการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ อันเนื่องมาจากรับเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อำนวยความสะดวกให้การใช้ชีวิตประจำวันและการทำธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ ในขณะที่ภาคการเกษตรได้รับผลกระทบเชิงบวกจากแนวโน้มการกระจายตัวกลับสู่ท้องถิ่นเดิมของแรงงานในเมืองในช่วงเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ¹

ภาคส่วนที่มีสัดส่วนการจ้างแรงงานใหม่สูงสุด

สัดส่วนของบุคลากรที่ได้งานใหม่ในช่วงโควิด-19 (%)



29%

ภาคการขนส่ง



26%

ภาคการเกษตร



23%

ภาคเทคโนโลยี
และโทรคมนาคม

ภาคส่วนที่มีสัดส่วนการเลิกจ้างแรงงานสูงสุด

อัตราส่วนของบุคลากรที่ถูกเลิกจ้างงานในช่วงโควิด-19 (%)



24%

ภาคธุรกิจร้านอาหาร
และการท่องเที่ยว



16%

ภาคการผลิต

1. อ่านเพิ่มเติมได้ที่ [บทความของธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่องแรงงานคืนถิ่นหลังโควิด19](#)



The Promise of Digitalisation

ความคาดหวังต่อเทคโนโลยีดิจิทัล

ดุมล้อแห่งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล: ยิ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาก ยิ่งต้องการใช้เพิ่มมากขึ้น

กลุ่มคนที่มองว่าตนเองเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำอยู่แล้ว คือกลุ่มที่ต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอีกในอนาคตมากที่สุด โดยพฤติกรรมดังกล่าวเห็นได้จากทั้ง 9 ด้านของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน (เช่น การทำงาน การเรียนรู้ การทำธุรกรรมการเงิน ฯลฯ ดูภาคผนวก)

ผลสำรวจข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึง “ดุมล้อแห่งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล”¹ (Digitalisation Flywheel Effect) กล่าวคือ เมื่อคนมีประสบการณ์การใช้เครื่องมือดิจิทัลและได้รับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นๆ เขาก็จะเกิดความมุ่งมั่นที่จะลงทุนและพัฒนาทักษะต่างๆ เพื่อก้าวข้ามอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ยิ่งใช้ได้อย่างเชี่ยวชาญขึ้นและยิ่งแลเห็นประโยชน์จากเทคโนโลยีดังกล่าว เกิดเป็นวงจรบวกด้านดิจิทัลไลเซชัน

ผลการสำรวจนี้ อาจเป็นอีกเรื่องยืนยันที่อธิบายว่าทำไมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของคนไทยที่เพิ่มสูงขึ้นในช่วงวิกฤตโควิด-19 จึงมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ถาวร แม้ในยามที่คนเริ่มกลับมาใช้ชีวิตแบบปกติได้มากขึ้นแล้วตามที่ได้มีการรายงานไว้ในรายงานเยาวชนอาเซียนประจำปี 2563 (2020 ASEAN Youth Report)²

ในทางกลับกัน ผู้ที่ยังไม่เคยรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ จะเกิดแรงจูงใจและความพยายามนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งผลสำรวจเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของนโยบายต่าง ๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้คนรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างโมเมนตัมในการหมุนวงจรในช่วงแรก

1. ดูที่ Jim Collins' "Turning the Flywheel: A Monograph to Accompany Good to Great"

2. "รายงานเยาวชนอาเซียนประจำปี 2563" [\[ลิงก์\]](#)

ผลกระทบวงล้อเชิงบวก

การใช้เทคโนโลยี
ดิจิทัลที่สูงขึ้น

การรับรู้ถึงประโยชน์ของดิจิทัลไลเซชัน



ความต้องการใช้
เทคโนโลยีดิจิทัล
ที่สูงขึ้น

ก้าวข้ามอุปสรรค

ดิจิทัลไลเซชันเป็นไปอย่างเชื่องช้า

การใช้เทคโนโลยี
ดิจิทัลอยู่ใน
ระดับต่ำ

การรับรู้ถึงประโยชน์ของดิจิทัลไลเซชันถูกจำกัด



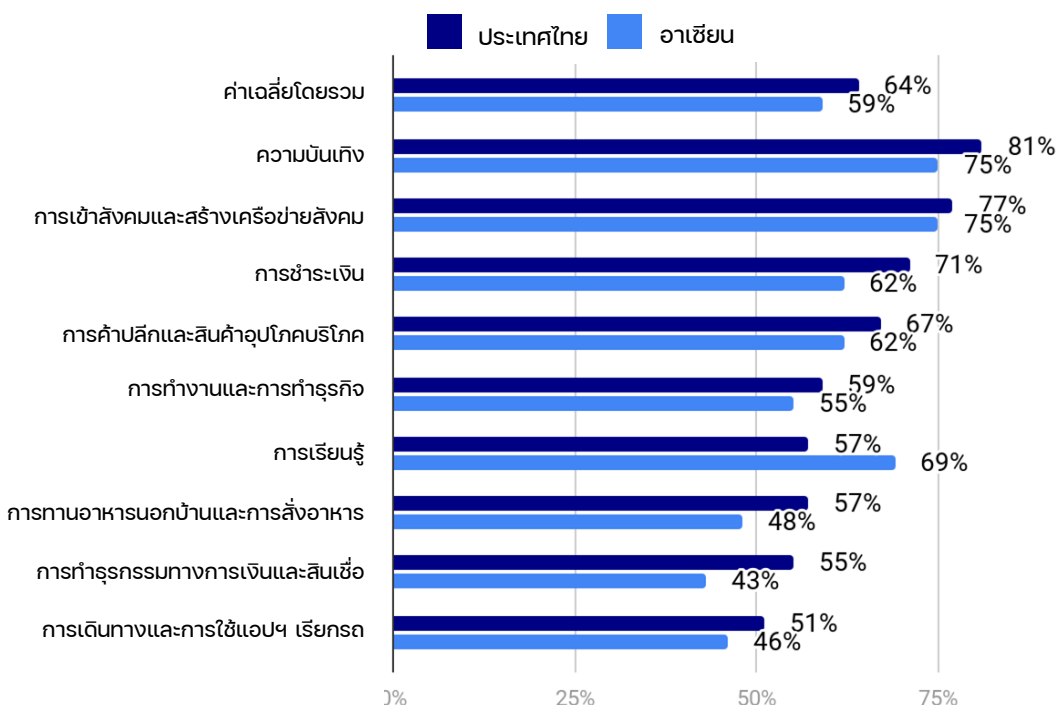
มีความต้องการใช้
เทคโนโลยีดิจิทัล
ในระดับต่ำ

ไม่มีแรงจูงใจในการก้าวข้ามอุปสรรค

คนไทยส่วนใหญ่มีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น

อัตราการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในประเทศไทยถือว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาค โดยเฉพาะแล้วคนไทยมีการนำเครื่องมือดิจิทัลมาช่วยในการทำงานราว 64% ของงานทั้งหมด ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของภูมิภาคที่ 59% ส่วนด้านเดียวที่คนไทยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภูมิภาค คือ ด้านการเรียนรู้และการศึกษา (ค่าเฉลี่ยของประเทศไทยอยู่ที่ 57% เทียบกับค่าเฉลี่ยของภูมิภาคที่ 69%) ในขณะที่คนไทยมากกว่า 60% มีความต้องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มากขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ MSME และผู้หญิง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

คุณนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มากน้อยแค่ไหน ในด้านต่าง ๆ ของชีวิตประจำวัน



62% ของคนไทยต้องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในชีวิตประจำวันมากขึ้น

กลุ่มที่ต้องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มากที่สุด:
(% ของผู้ที่ต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น)



65%
ผู้หญิง



72%
MSMEs

ด้านที่คนไทยต้องการเพิ่มการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลมากที่สุด:

การเข้าสังคม	ความบันเทิง	การชำระเงิน
การค้าปลีกและสินค้าอุปโภคบริโภค	การทำงานและการทำธุรกิจ	

หมายเหตุ: การสำรวจครั้งนี้ได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามเกี่ยวกับจำนวนกิจกรรมประจำวันในแต่ละด้านที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ โดยมีตัวเลือกให้ คือ “เกือบทั้งหมด” “กิจกรรมส่วนมาก” “กิจกรรมบางส่วน” “กิจกรรมส่วนน้อย” และ “ไม่มี” ซึ่งตัวเลือกดังกล่าวแสดงถึงระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (100%, 75%, 50%, 25%, 0% ตามลำดับ)

ดิจิทัลไลเซชันมีประโยชน์ต่อคนไทยอย่างไร

จากผลการสำรวจ คนไทยมองว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มีประโยชน์หลัก ๆ 3 ประการ คือ เพิ่มความสะดวกสบาย ช่วยประหยัดเวลา และทำให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การที่คนไทยให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและการประหยัดเวลานั้น ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ที่ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้รับจะต้องเป็นไปอย่างราบรื่น (Seamless) หากเกิดการติดขัดหรือปัญหาใด ๆ ระหว่างการใช้งาน อาจทำให้การรับรู้ถึงประโยชน์ของดิจิทัลไลเซชันและอัตราการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

ในแง่ของผู้ประกอบการ MSMEs การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการทำงานสามารถช่วยลดผลกระทบจากดิจิทัลดิสริปชันให้การดำเนินธุรกิจได้ด้วยการเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้กับธุรกิจ นอกจากนี้ผู้ประกอบการ MSMEs ได้หันมาดำเนินธุรกิจออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ในภาวะที่เศรษฐกิจถดถอย ทำให้กลุ่ม MSMEs มีความสามารถในการปรับตัวมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการมีช่องทางออนไลน์เป็นของตัวเอง (ดูหน้าถัดไป)

ประโยชน์หลัก 3 ประการที่คนไทยได้รับจากการใช้เครื่องมือดิจิทัล

1. สะดวกสบายยิ่งขึ้น (62%)
2. ประหยัดเวลาจากการใช้ระบบอัตโนมัติ (52%)
3. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น (52%)

ประโยชน์หลักที่ผู้ประกอบการ MSME ได้รับจากการใช้เครื่องมือดิจิทัล



เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงสินค้าและบริการ
(ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 62% ต่อ 48%)



ความสามารถในการสร้างรายได้จากช่องทางอื่น
(ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 60% ต่อ 38%)

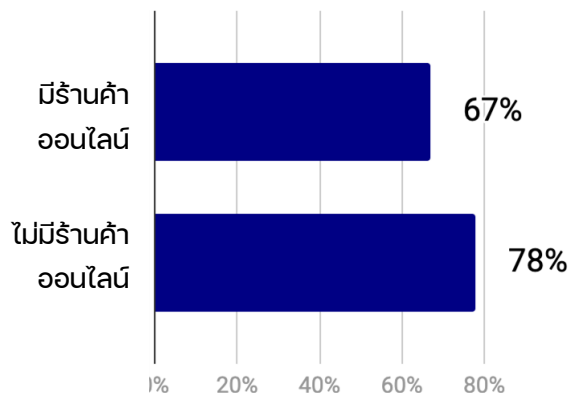
ในช่วงวิกฤตโควิด-19 กลุ่ม MSMEs และบุคคลที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่า มีโอกาสได้รับผลกระทบทางลบด้านเศรษฐกิจน้อยกว่า

กลุ่ม MSMEs และบุคคลที่ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่าจะเสี่ยงต่อการเผชิญภาวะรายได้ถดถอยน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่ค่อยใช้เทคโนโลยี แม้จะอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีระดับการศึกษาเท่ากันและอยู่ในช่วงอายุเดียวกันก็ตาม¹ ซึ่งอาจสะท้อนการที่เทคโนโลยีช่วยให้คนและธุรกิจเหล่านี้ปรับตัวได้ไวขึ้นในช่วงเว้นระยะห่างทางสังคม

อย่างไรก็ตาม ระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สูงกว่ากลับไม่ได้ช่วยด้านสุขภาพจิตของผู้ใช้งานสักเท่าไรนัก ทั้งกลุ่มคนใช้เทคโนโลยีมากและน้อยล้วนเผชิญปัญหาด้านสุขภาพจิตในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนหนึ่งอาจจะสะท้อนถึงความเครียดสะสมที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่บ้าน (Work from home) เช่น ความเหงา และการทำงานที่ไม่มีการแบ่งขอบเขตที่ชัดเจนระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว²

ผู้ประกอบการ MSMEs

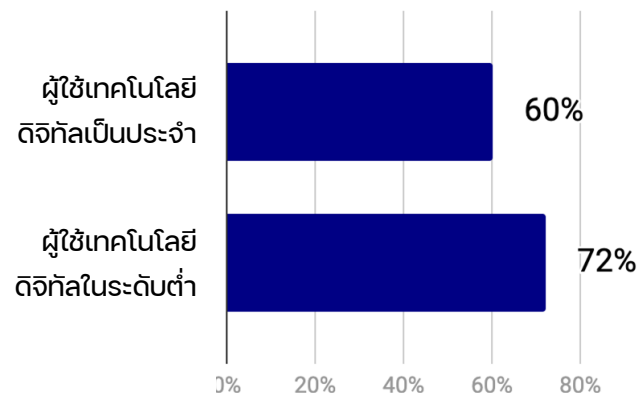
% ของธุรกิจที่สูญเสียรายได้



ผู้ประกอบการ MSMEs ที่มีร้านค้าออนไลน์
มีแนวโน้มสูญเสียรายได้น้อยกว่า

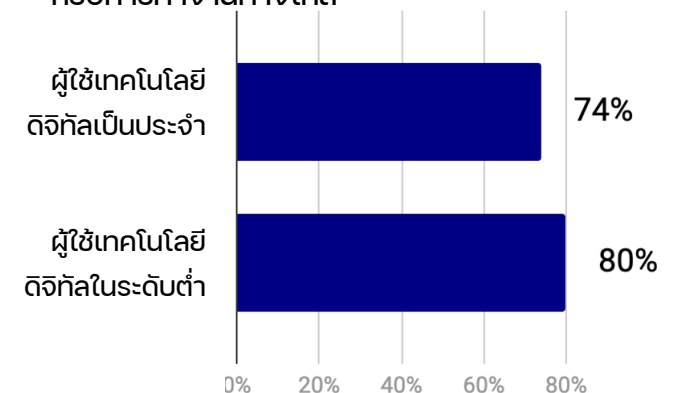
ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำ³

% ของผู้ที่สูญเสียรายได้



ผู้ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือดิจิทัล
มีแนวโน้มพบปัญหารายได้หดตัวน้อยกว่า

% ของผู้ที่ประสบกับความยากลำบากในการเรียน
หรือการทำงานทางไกล



ผู้ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือดิจิทัลเป็นประจำ
มีแนวโน้มที่จะประสบความยากลำบากในการทำงาน
ทางไกลหรือไม่สามารถทำงานทางไกลได้เลย น้อยกว่า

- ถึงแม้ว่าเราจะไม่สามารถสรุปข้อสรุปใด ๆ เกี่ยวกับทิศทางของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ แต่การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) ซึ่งมีการควบคุมตัวแปรด้านข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (เช่น การศึกษา ประเภทธุรกิจ อายุ และเพศ) เผยให้เห็นว่าระดับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มากกว่ามีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการสูญเสียรายได้ที่ต่ำกว่า (ดูภาคผนวก)
- Financial Times, "[Feeling the strain: stress and anxiety weigh on world's workers](#)".
- ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำ หมายถึง ผู้ที่ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำ "กิจกรรมส่วนมาก" ถึง "เกือบทั้งหมด" ของการทำงานหรือการดำเนินธุรกิจ ส่วนผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับต่ำ คือผู้ที่ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำ "กิจกรรมส่วนน้อย" ถึง "ไม่มี"

คนไทยเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการเงินดิจิทัลมากกว่าประเทศอื่นในภูมิภาค

ประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีความโดดเด่นด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของอัตราการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการชำระเงินและการกู้ยืมที่อยู่ในระดับสูง หรือในแง่ของความต้องการที่จะใช้บริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้นอีกในอนาคต

การชำระเงิน

ประเทศไทยถือเป็นประเทศเดียวในภูมิภาคที่มองว่า **การมีระบบการชำระเงินที่มีมาตรฐานกลางและเชื่อมโยงกันได้ (payment interoperability)** เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจเข้าสู่ระบบดิจิทัล (45%) โดยพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยธนาคารแห่งประเทศไทย นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนไทยจำนวนมากตระหนักถึงประโยชน์และคุณค่าของระบบอีเพย์เมนต์ นอกจากนี้ การที่รัฐบาลอัดฉีดเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบผ่านระบบการชำระเงินดิจิทัลนั้น ยิ่งส่งเสริมให้คนไทยกระตือรือร้นในการใช้งานระบบการเงินดิจิทัลมากขึ้นในช่วงที่ผ่านมา¹

65%

ของผู้ตอบแบบสอบถามคนไทยใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางหลักในการทำธุรกรรมทางการเงิน (ค่าเฉลี่ยภูมิภาคอยู่ที่ 51%)

76%

ของผู้ประกอบการ MSMEs ไทยต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น

ธุรกรรมทางการเงินและสินเชื่อ

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการสินเชื่อและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนนับเป็นอีกประเด็นที่มีความสำคัญ โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมากกว่าครึ่งหนึ่งต้องการให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ MSMEs ซึ่งได้รับผลกระทบอย่างหนักจากสถานการณ์โควิด-19 ดังนั้น โครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล เช่น การให้สินเชื่อผ่านระบบดิจิทัล (Digital Lending) และการทำแฟคตอริ่งแบบดิจิทัล (Digital Factoring) นั้น นับว่าเป็นการริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ในทิศทางที่ถูกต้อง นอกจากนี้ต่อไปหากมีการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลถูกนำมาใช้ในวงกว้างจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในพื้นที่ห่างไกล ถือเป็นรากฐานสำคัญในการให้บริการทางการเงินดิจิทัลอื่น ๆ ในอนาคต

53%

ของผู้ตอบแบบสอบถามคนไทยต้องการเข้าถึงบริการทางการเงินแบบดิจิทัลมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยภูมิภาคอยู่ที่ 43%)

66%

ของผู้ประกอบการ MSMEs ไทยต้องการให้การเข้าถึงบริการสินเชื่อและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนมีความเป็นดิจิทัลมากขึ้น

¹ ธนาคารโลก, [รายงานตามติดเศรษฐกิจไทย](#), กรกฎาคม 2564

ผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลต่างกลุ่ม ต้องการการสนับสนุนที่แตกต่างกัน

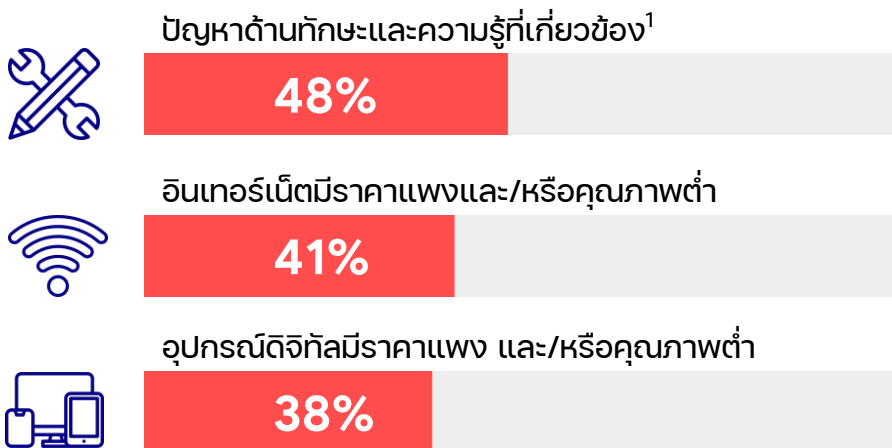
โดยทั่วไปแล้ว อุปกรณ์ดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตที่มีราคาแพงหรือคุณภาพต่ำถือเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ได้รับการกล่าวถึงบ่อยที่สุด อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดเหล่านี้มีความต่างกันอยู่บ้างตามระดับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ของแต่ละบุคคล สำหรับผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในระดับต่ำมักระบุว่าการขาดทักษะและความรู้ด้านดิจิทัลคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการใช้งานดิจิทัล ตามมาด้วยปัญหาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการใช้งานที่ยังคงเป็นปัจจัยที่คอยปิดกั้นการทดลองใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มเติม

ในทางกลับกัน ผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำมีแนวโน้มที่จะมองว่าปัญหาการเข้าถึงอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ตคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุด ตามมาด้วยความกังวลเรื่องความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยบนโลกออนไลน์ (Trust and Security) ผลสำรวจดังกล่าวยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของการหาทางออกหรือวิธีแก้ไขปัญหามาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานกลุ่มต่าง ๆ

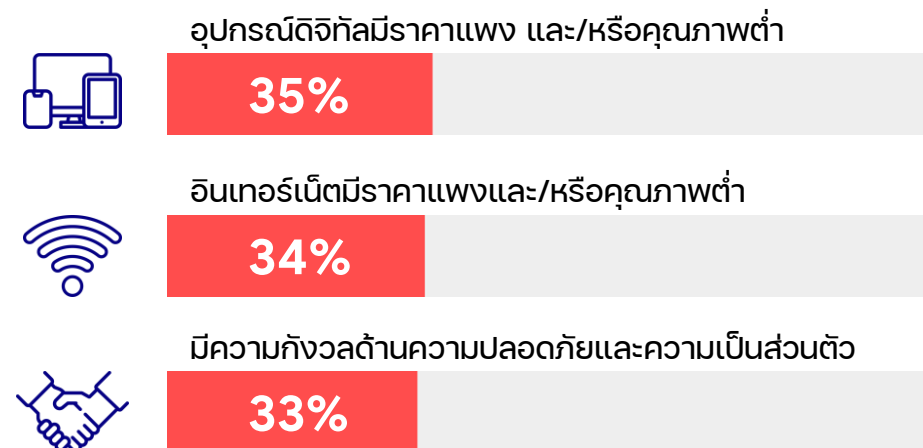
อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 3 อันดับแรก

ระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในระดับต่ำ



ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำ



1. รวมถึงการขาดทักษะและความรู้ด้านดิจิทัล การขาดความมั่นใจ และการขาดโอกาสในการใช้งานเครื่องมือดิจิทัล

วิกฤตโควิด-19 จุดประกายให้เกิดการถ่ายทอดทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ

กลุ่มประชากรในช่วงอายุ 30 - 40 ปี มีบทบาทสำคัญทั้งในฐานะผู้เรียนและผู้สอน

สถานการณ์โควิด-19 ก่อให้เกิดการถ่ายทอดทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญในกลุ่มประชากรช่วงอายุต่าง ๆ โดยเฉพาะแล้วผู้ตอบแบบสอบถามกว่า 38% ระบุว่าตนได้เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือดิจิทัลใหม่ ๆ จากบุคคลอื่น ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 33% ระบุว่าได้เคยสอนผู้อื่นใช้งานเครื่องมือทางดิจิทัล

เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40 - 60 ปี มีแนวโน้มที่จะเป็น “ผู้เรียน” ทักษะดิจิทัล มากกว่าการเป็น “ผู้สอน” แสดงให้เห็นถึงแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning)

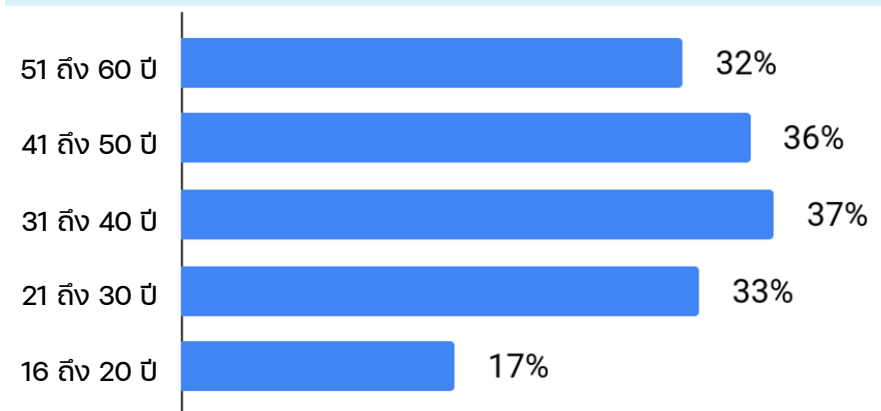
เป็นที่น่าประหลาดใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงอายุ 30 - 40 ปี มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้สอนผู้อื่นมากที่สุด โดยกลุ่มคนในช่วงอายุดังกล่าวมักจะแสดงบทบาทเป็น “ผู้ถ่ายทอดทักษะดิจิทัล” (Digital Ambassador) ให้กับบุคคลใกล้ชิด

ในทางกลับกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่เกิดในยุคดิจิทัลหรือเป็นชาวดิจิทัลโดยกำเนิด (digital natives) มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นน้อยกว่า ซึ่งต่างจากสมมุติฐานที่คนส่วนใหญ่มักคิดว่า “ผู้ถ่ายทอดทักษะดิจิทัล” (Digital Ambassador) ส่วนมากจะเป็นกลุ่มเยาวชน ทั้งนี้ผลสำรวจของเรากลับชี้ให้เห็นว่าคนในกลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ ก็สามารถทำหน้าที่ดังกล่าวได้เช่นกัน

เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือดิจิทัลใหม่ ๆ จากผู้อื่น



สอนผู้อื่นใช้งานเครื่องมือดิจิทัลใหม่ ๆ



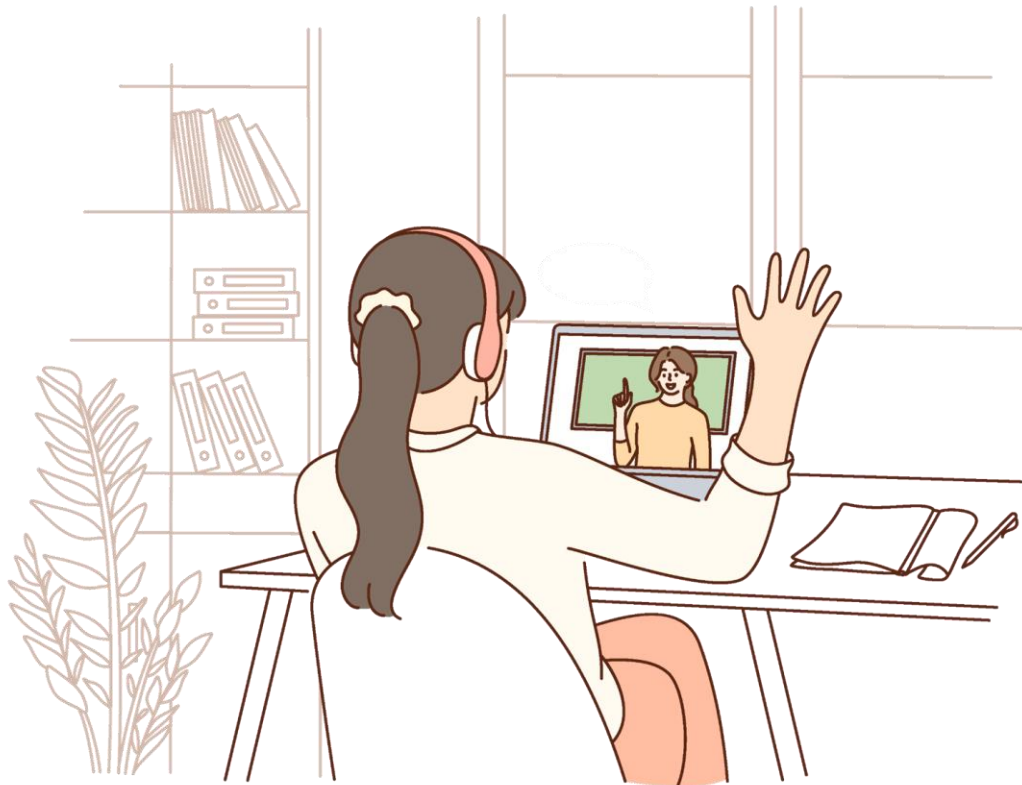


The Post Pandemic Future

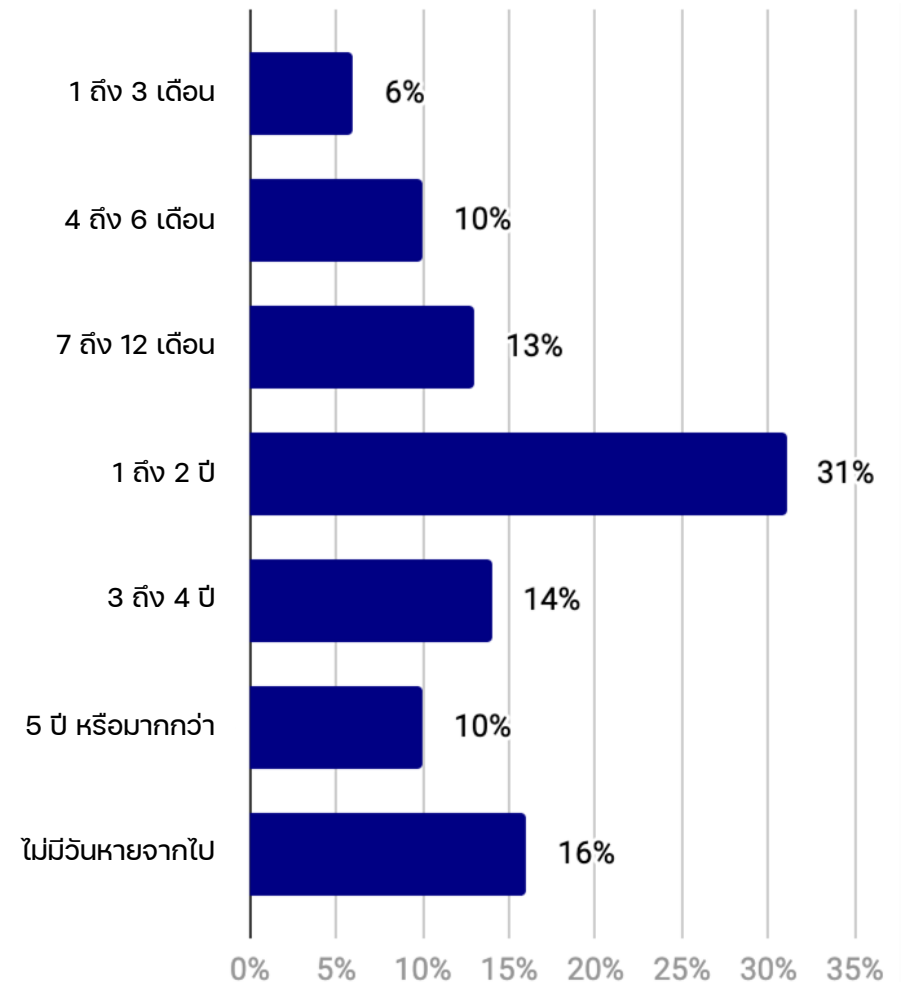
อนาคตหลังโควิด-19

วิกฤตโควิด-19 จะอยู่กับเราไปอีกระลอกและจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามคนไทยส่วนใหญ่เชื่อว่าสถานการณ์โควิด-19 จะสิ้นสุดลงภายใน 2 ปี แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอีกจำนวนกว่า 40% กลับคิดว่าสถานการณ์ดังกล่าวอาจคงอยู่ในระยะยาวและ 16% เชื่อว่าโรคระบาดดังกล่าวจะไม่มีวันหายไป นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบ 60% ยังคิดว่าโลกของเราจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากจากสถานการณ์โควิด-19 นี้



สถานการณ์โควิด-19 จะจบลงเมื่อไร

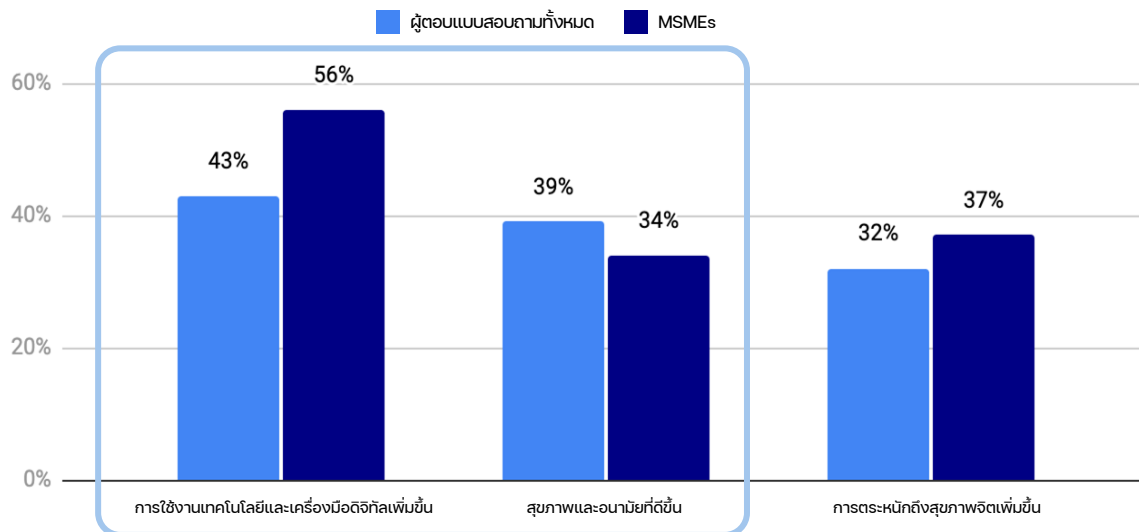


คนไทยมองการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเป็นโอกาสสำคัญในโลกหลังโควิด-19

ประเทศไทยเป็นประเทศเดียวในภูมิภาคที่เล็งเห็นว่าการนำเครื่องมือดิจิทัลและเทคโนโลยีมาใช้เป็นโอกาสสำคัญที่สุดเป็นอันดับหนึ่งสำหรับโลกหลังวิกฤตโควิด-19 ในขณะที่ประเทศอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ 86% ของผู้ตอบแบบสอบถามคนไทย ยังเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จะเป็นปัจจัยสำคัญในการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในอนาคต

ผู้ประกอบการ MSME เป็นกลุ่มที่สนับสนุนดิจิทัลไลเซชัน โดยเชื่อว่าดิจิทัลไลเซชันคือปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ด้วยมองว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จะเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอนในอนาคต ประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่ามีความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า

สิ่งที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นในโลกหลังโควิด-19 มากที่สุด 3 อันดับแรก



“ดิจิทัลไลเซชันมีความสำคัญต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ”



91%

MSMEs

91%

อายุมากกว่า 35 ปี

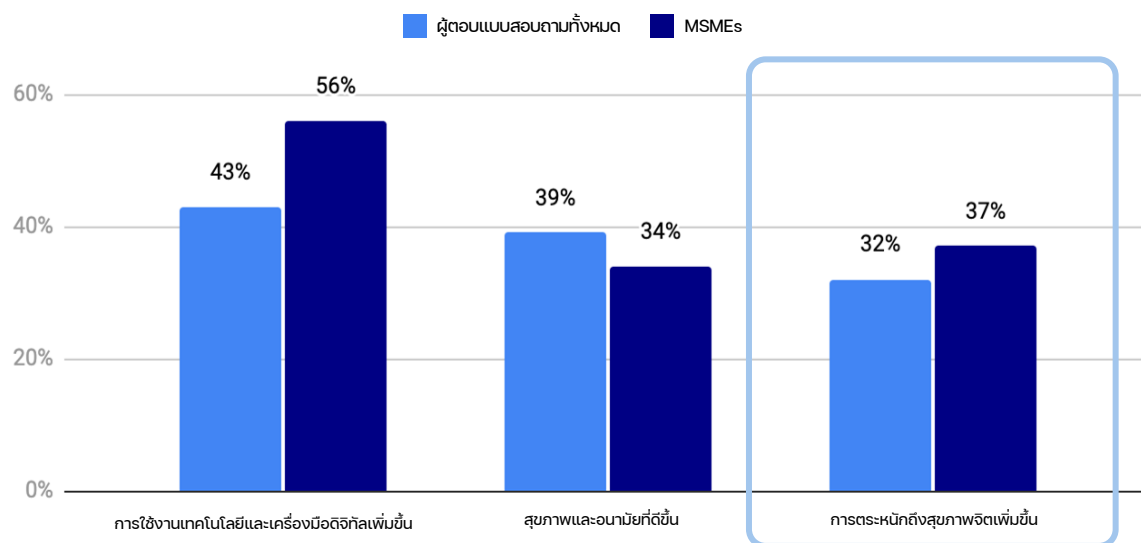
86%

ผู้ตอบแบบสอบถาม
ทั้งหมด

การคำนึงถึงปัญหาสุขภาพจิต และสังคมที่เห็นอกเห็นใจกันมากขึ้น

ในผลการสำรวจนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอยากเห็นสังคมไทยมีความตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพจิตเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจสะท้อนปัญหาความเครียดที่หลายคนประสบในช่วงวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้หญิงและผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ระบุว่าตนเองมีสุขภาพจิตใจที่แย่ลงในส่วนที่มากกว่ากลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังอยากเห็นการพัฒนาของสังคมไทยไปสู่สังคมที่เห็นอกเห็นใจและเอาใจใส่กันมากขึ้น ต่อยอดจากการที่ผู้คนในสังคมไทยยื่นมือให้ความช่วยเหลือกันและกันในช่วงภาวะวิกฤต

3 อันดับแรกของสิ่งที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นในโลกหลังโควิด-19



“1 ใน 3 อันดับแรกของสิ่งที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นในโลกหลังวิกฤตโควิด-19 คือการตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพจิตที่เพิ่มขึ้น”



38%

ผู้หญิง

37%

ผู้ประกอบการ

32%

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

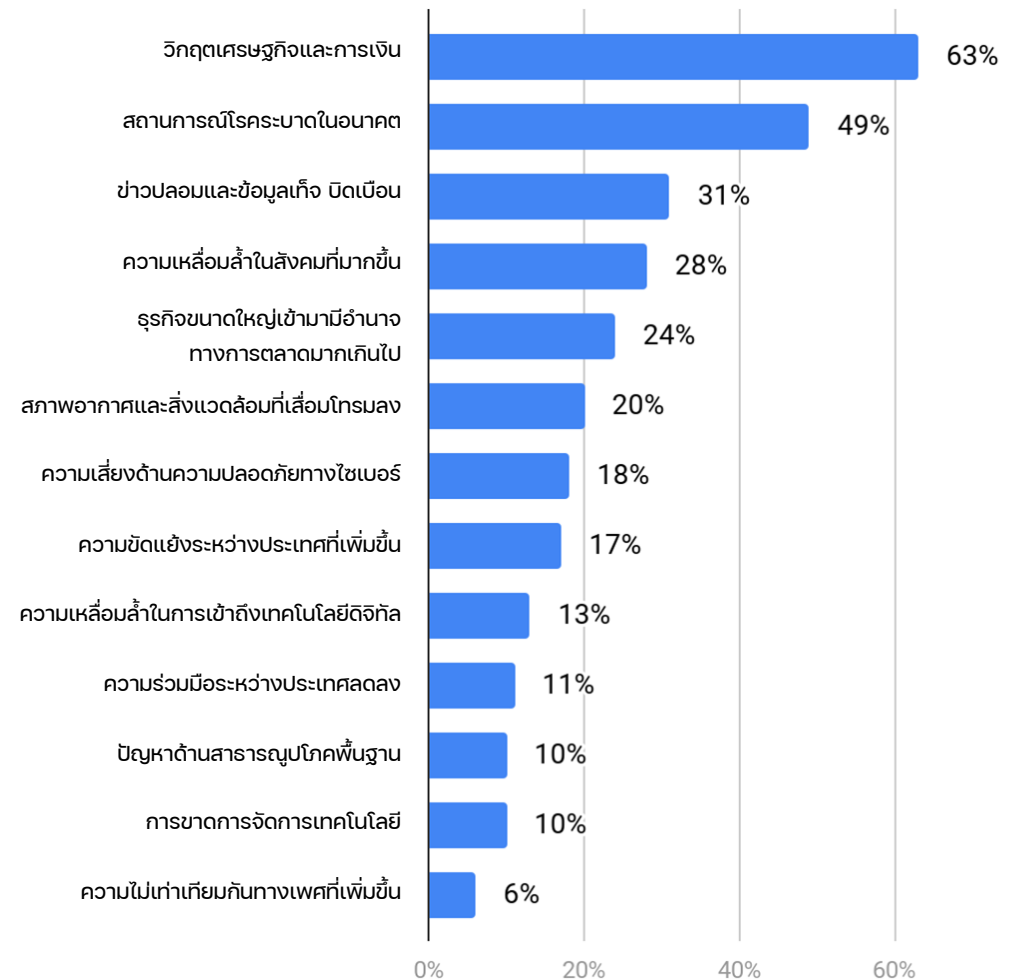
คนไทยกังวลเรื่องวิกฤตเศรษฐกิจในอนาคตมากที่สุด

เรื่องที่คุณตอบแบบสอบถามคนไทยกังวลมากที่สุดในโลกหลังวิกฤตโควิด-19 เป็นอันดับแรกคือเรื่องวิกฤตเศรษฐกิจ ส่วนประเด็นที่กังวลเป็นอันดับที่ 2 คือสถานการณ์โรคระบาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองของคนไทยที่เชื่อว่าสถานการณ์โควิด-19 ในปัจจุบันอาจจะยืดเยื้อต่อไปอีกระยะหนึ่ง

ความกังวลเกี่ยวกับข่าวปลอม (Fake News) เป็นสิ่งที่ผู้คนกังวลมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของการเผยแพร่ข้อมูลด้านการแพทย์และสุขภาพที่เป็นเท็จหรือถูกบิดเบือน นอกจากนี้ ประเด็นความกังวลอื่น ๆ ที่หลายคนเลือกยังมีเรื่องความเหลื่อมล้ำในสังคม อำนาจของธุรกิจขนาดใหญ่ และการเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม



อะไรคือสิ่งที่คุณกังวลมากที่สุดในโลกหลังวิกฤตโควิด-19



การใช้งานเทคโนโลยีและความสามารถในการปรับตัวคือทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับอนาคต

ขณะที่ Global Mindset และทักษะด้านภาษาเป็นส่วนเติมเต็มที่สำคัญ

เมื่อสอบถามถึงทักษะที่สำคัญที่สุด 3 ประการในโลกหลังวิกฤตโควิด-19 ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี ความสามารถในการปรับตัวและฟื้นตัว และการมีวินัยในตนเอง มีความจำเป็นมากที่สุด

3 อันดับแรก

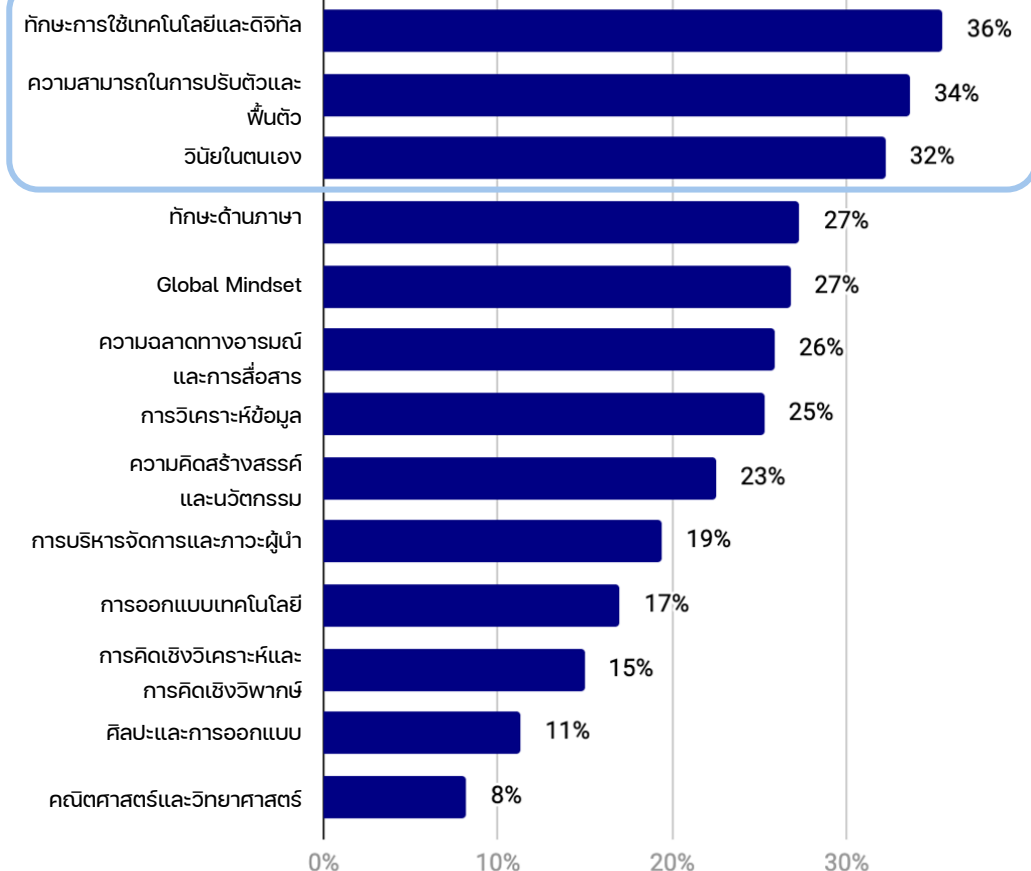
การมองว่าทักษะด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในอนาคตนั้นสอดคล้องกันกับผลการสำรวจอื่นๆที่พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เห็นว่าเทคโนโลยีมีความจำเป็นต่อโลกอนาคต

ส่วนการให้ความสำคัญต่อความสามารถในการปรับตัวและฟื้นตัว (Resilience and Adaptability) และการมีวินัยในตนเองอาจสะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายที่ผู้คนต้องอดทนเพื่อก้าวผ่านสถานการณ์โรคระบาดนี้ไปได้ โดยทักษะเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับ “วิธีคิดแบบผู้ประกอบการ” (Entrepreneurial Mindset) ซึ่งช่วยให้ทุกคนสามารถคงความมุ่งมั่น เรียนรู้จากความล้มเหลว และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน

Global Mindset¹ และทักษะด้านภาษา

ทักษะเหล่านี้ถูกจัดให้มีความสำคัญมากในอันดับที่ 4 และ 5 โดยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียน ประเทศไทยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อ Global Mindset มากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นมุมมองของคนไทยที่เชื่อว่าความรู้ที่เท่าทันโลกซึ่งไม่จำกัดเพียงแค่องค์ความรู้และความเข้าใจในประเทศของตนเอง จะมีความสำคัญยิ่งกว่าที่เคยในยุคหลังวิกฤตโควิด-19

ทักษะที่สำคัญที่สุดในอนาคต



¹Global Mindset หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่นในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และมีความชื่นชมและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสามารถผสมผสานวัฒนธรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกันได้ ดูเพิ่มเติมได้ที่ Forbes ["Being Global II: Global Leaders Have a Global Mind"](#)

ทักษะที่มีความสำคัญสูงเหล่านี้ ยังต้องได้รับการพัฒนาต่อ

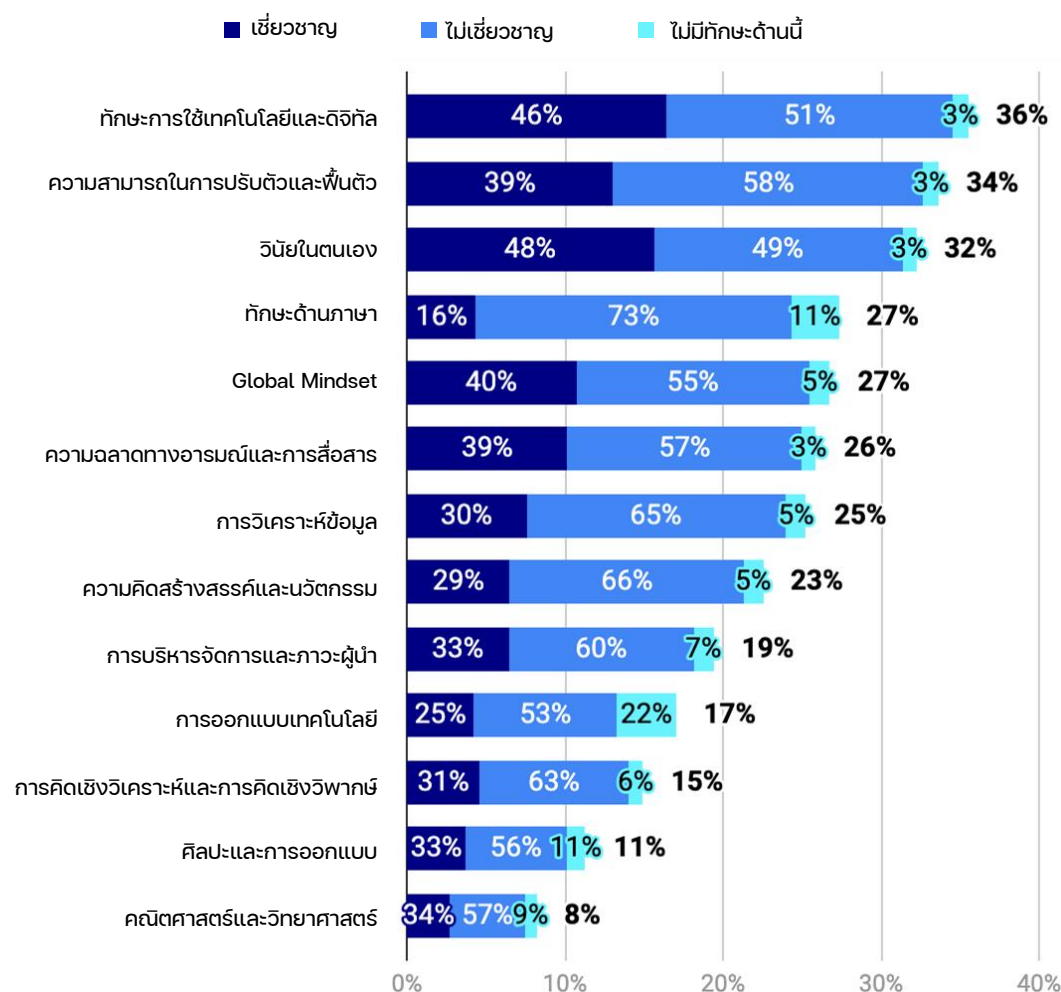
ผู้ตอบแบบสอบถามที่เชื่อว่าตนมีทักษะพร้อมสำหรับอนาคตมีจำนวนน้อยกว่า 50%

ในแบบสอบถามได้ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความเชี่ยวชาญในทักษะที่พวกเขาเชื่อว่าจะมีความจำเป็นสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก สิ่งที่พบคือคนไทยส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยมีความมั่นใจในทักษะที่ตนเองมองว่ามีความสำคัญสูง ยกตัวอย่างเช่น 36% ของผู้ตอบแบบสอบถามมองว่าทักษะด้านดิจิทัลมีความจำเป็น แต่ในจำนวนนี้ มีเพียง 46% ที่เชื่อว่าตนมีความเชี่ยวชาญในทักษะดังกล่าว

ผลการสำรวจนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาคน ผ่านการฝึกอบรมการเพิ่มพูนทักษะ (Upskill) และการเรียนรู้ทักษะใหม่ (Reskill) เพื่อสร้างแรงงานที่มีคุณภาพให้แก่ประเทศไทย และเพิ่มความมั่นใจในตนเองให้กับคนไทยในยุคหลังโควิด-19 โดยสาขาความรู้ที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ได้แก่ การออกแบบเทคโนโลยี (เช่น โค้ดดิ้ง) และทักษะด้านภาษา ซึ่งมีปัญหาช่องว่างของทักษะและความเชี่ยวชาญมากที่สุด

โดยเฉลี่ย คนไทยให้คะแนนตนเองเรื่องความเชี่ยวชาญด้านทักษะต่างๆในระดับที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลสำรวจทั่วภูมิภาค ยกเว้นทักษะด้านภาษา ที่คนไทยยังระบุว่าตนเองมีความเชี่ยวชาญด้านภาษาต่ำกว่าประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคอยู่มาก (16% เทียบกับ 23% ในระดับภูมิภาค)

ความเชี่ยวชาญในทักษะสำคัญแห่งอนาคต



ระดับความสำคัญและระดับความเชี่ยวชาญในแต่ละทักษะต่างกัน เมื่อวัยต่างกัน

มุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อทักษะที่จำเป็น และระดับความเชี่ยวชาญของตนเองนั้น แตกต่างกันไปในแต่ละช่วงวัย

ทักษะการใช้งานเทคโนโลยี เราพบว่าความสำคัญของทักษะด้านการใช้งานเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตาม เมื่อถามถึงระดับความเชี่ยวชาญในการใช้งานเทคโนโลยี ผู้ที่มีอายุในช่วง 20 - 49 ปีจะมีความมั่นใจในทักษะของตนเองมากกว่าช่วงวัยอื่น ๆ

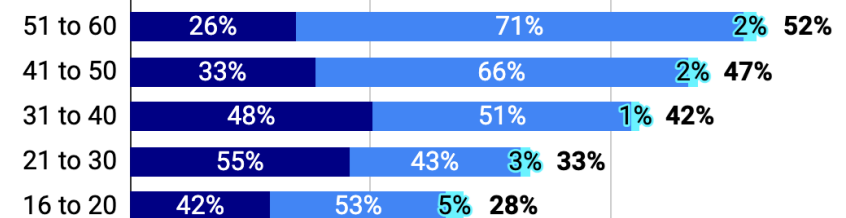
ทักษะการออกแบบเทคโนโลยี เช่น การติดตั้ง และการเขียนโปรแกรม ได้รับความสำคัญมากกว่าในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยก็มักจะมีความมั่นใจในระดับความเชี่ยวชาญของตนเองมากกว่า โดยการออกแบบเทคโนโลยี เป็นหนึ่งในสาขาทักษะที่จำเป็นต้องมีการลงทุนด้านการฝึกอบรมคนมากขึ้น เพื่อที่จะสร้างโปรแกรมเมอร์ไทยให้มากพอต่อความต้องการของเศรษฐกิจและสังคมที่ถูกเร่งให้เปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

Global Mindset ผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกช่วงวัยล้วนเห็นตรงกันถึงความสำคัญของ Global Mindset อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงระดับความเชี่ยวชาญ กลุ่มเยาวชนระบุว่าตนเองมีความเป็นพลเมืองโลกสูงกว่าวัยอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะคนกลุ่มนี้มีความคุ้นเคยกับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากทั่วโลกได้ง่ายดายและรวดเร็วผ่านสื่อและสังคมออนไลน์

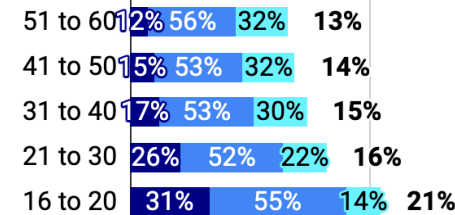
ความเชี่ยวชาญในทักษะที่สำคัญแบ่งตามช่วงอายุ

■ เชี่ยวชาญ ■ ไม่เชี่ยวชาญ ■ ไม่มีทักษะด้านนี้

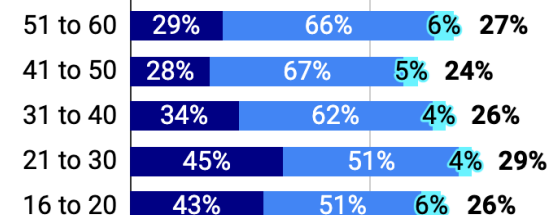
การใช้เทคโนโลยี



การออกแบบเทคโนโลยี



Global Mindset



บทเรียนจากการสำรวจผู้ประกอบการ MSMEs

จุดเด่นผู้ประกอบการ MSMEs เมื่อเปรียบเทียบกับคนอาชีพอื่นๆ

มีความเปราะบางจากวิกฤตโควิดมากกว่า
ผู้ประกอบการกลุ่มนี้มีแนวโน้มสูงกว่าที่จะประสบปัญหาการลดลงของรายได้และเงินออม ตลอดจนปัญหาสุขภาพจิต

มีความสามารถในการปรับตัวสูง

ผู้ประกอบการไทยมีแนวโน้มที่จะเริ่มต้นธุรกิจใหม่ ๆ สูงกว่า (50% เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่ 24%) นอกจากนี้ บางรายยังสามารถสร้างงานให้แก่ผู้อื่นได้อีกด้วย (25% เทียบกับค่าเฉลี่ยที่ 19%) โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการหญิง

ได้รับประโยชน์จากดิจิทัลไลเซชันอย่างมี

นัยสำคัญ

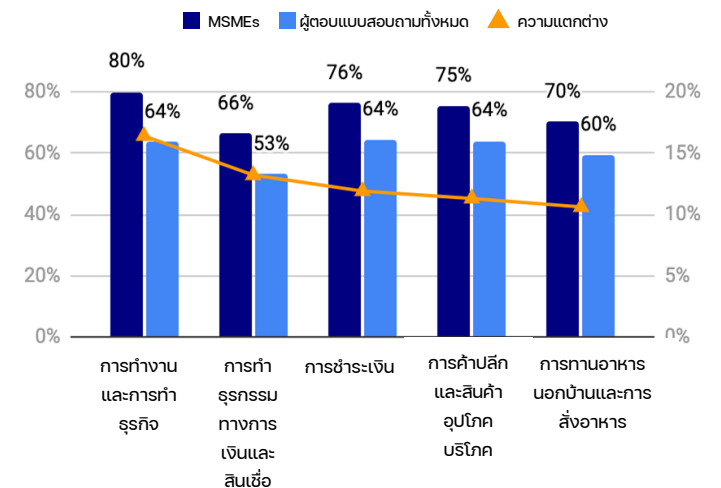
ดิจิทัลไลเซชันไม่เพียงช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้ประกอบการ แต่ยังช่วยเพิ่มการเข้าถึงสินค้าและบริการ ทั้งยังช่วยเพิ่มช่องทางในการหารายได้ ดังนั้น ผู้ที่ประกอบธุรกิจที่มีร้านค้าออนไลน์จึงประสบปัญหารายได้หดตัวน้อยกว่า



มีความต้องการอันแรงกล้าที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำงาน

ผู้ประกอบการไทยมีความกระตือรือร้นสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไปในด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการทำงาน-ทำธุรกิจด้านการเงิน และด้านการชำระเงิน โดยมีมุมมองว่าดิจิทัลไลเซชันมีความสำคัญต่อการฟื้นตัวและทักษะการใช้เทคโนโลยีถือเป็นสิ่งจำเป็น

% ของผู้ที่ต้องการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นในชีวิตประจำวันด้านต่าง ๆ



กรณีศึกษาของ MSME



Saowalak

🛍️ เสื้อผ้ามือห้อมท้องถิ่น

📍 จังหวัดแพร่

คุณเสาวลักษณ์ เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเสื้อผ้ามือห้อม ซึ่งดำเนินธุรกิจไปได้ด้วยดีมาตลอดระยะเวลา 5 ปี จนกระทั่งเกิดวิกฤตโควิด-19 ขึ้นในปี 2563 เมื่อนำร้านต้องปิดตัวลง ยอดขายจึงลดลงเหลือเพียง 10% ของรายได้เดิม ส่งผลให้รายได้ที่เข้ามาไม่เพียงพอต่อการดูแลครอบครัวและพนักงาน

อย่างไรก็ตาม คุณเสาวลักษณ์มองเห็นถึงโอกาสในการฟื้นฟูธุรกิจ ด้วยการใช้แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซอย่างช้อปปี้เป็นช่องทางจำหน่ายสินค้าใหม่และกู้ยอดขายกลับมา และสามารถสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับชุมชนและผู้คนในท้องถิ่นต่อไปได้

นอกจากนี้ คุณเสาวลักษณ์ยังสามารถคว้าโอกาสการขยายธุรกิจจากฐานผู้ใช้งานขนาดใหญ่ของแพลตฟอร์มได้ ทำให้สามารถขยายไลน์ผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายขึ้น ทุกวันนี้ คุณเสาวลักษณ์จำหน่ายเสื้อผ้ามือห้อมหลากหลายรูปแบบและขนาดผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และสามารถสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้แกธุรกิจ ครอบครัว และชุมชนได้เป็นอย่างดี





10

**Takeaways for
the Future
บทเรียนสู่อนาคต**

10 ข้อคิดสำหรับการเดินทางสู่อนาคต

1. โลกใหม่หลังไวรัส

ในระยะเวลาที่หนึ่งปีที่เราอยู่ร่วมกับโควิด-19 พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปอย่างมหาศาลจากการรับเทคโนโลยีมาใช้ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามยังคาดว่ากระแสความเปลี่ยนแปลงจะยังไม่หยุดลงเพียงเท่านี้ โดยเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยี สุขภาพและสาธารณสุข

2. เร่งช่วยเหลือ MSMEs และกลุ่มผู้หญิง

นอกจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว MSMEs และกลุ่มผู้หญิง ซึ่งได้รับผลกระทบจากโควิดหนักหน่วง ทั้งด้านเศรษฐกิจและสุขภาพจิต นอกจากนี้ทั้งสองกลุ่มนี้ยังมีศักยภาพในการปรับตัวสูง ทั้งมีการค้นพบธุรกิจใหม่ ๆ และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีมากกว่ากลุ่มอื่น จึงเป็นกลุ่มที่ควรได้รับการสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและเอกชน โดย MSMEs และกลุ่มผู้หญิงยังสามารถเป็นกำลังสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจได้อีกด้วย

3. การส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่าโลกหลังโควิด-19 จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดี มากที่สุดเป็นอันดับต้นๆ โดยการตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพจิตเกิดมาจากภาวะความเครียดในช่วงโควิด-19 ที่ยังไม่ได้รับความสนใจที่มากพอ

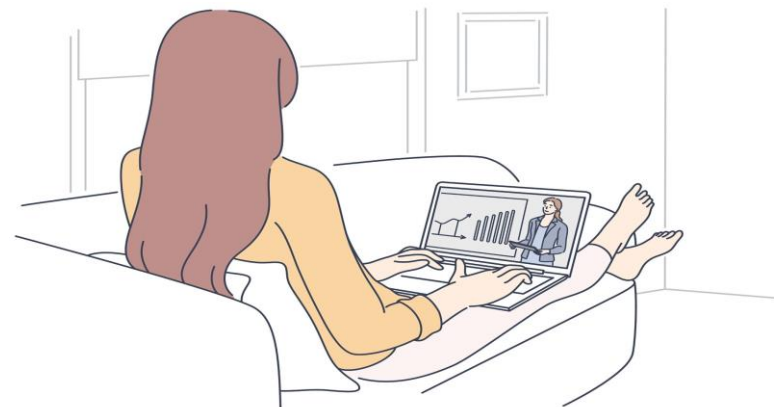
4. ดิจิทัลคือกุญแจในการฟื้นฟูเศรษฐกิจ

ผลการสำรวจครั้งนี้ยืนยันว่าคนไทยมีแนวโน้มเปิดรับเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ สูง และคนไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบาง เช่น MSMEs และผู้หญิง เชื่อว่าเทคโนโลยีดิจิทัลจะมีบทบาทสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจ

5. ต่อยอดการเงินดิจิทัล

ผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าคนไทยมีการใช้ดิจิทัลเพย์เมนต์มากกว่าประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาค ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการผลักดันจากธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น พร้อมเพย์ เมื่อคนไทยมีพื้นฐานการใช้งานบริการทางการเงินแบบดิจิทัลขั้นพื้นฐานแล้ว จะสามารถต่อยอดไปสู่เทคโนโลยีการเงินอื่น ๆ ได้ เช่น สินเชื่อดิจิทัล ซึ่งจะทำให้คนไทยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงมากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยส่วนใหญ่ อยากเห็นการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลในบริการทางการเงินมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการ MSMEs ที่อาจยังมีปัญหาในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน



10 ข้อคิดสำหรับอนาคต (ตอนส่งท้าย)

6. ลด Digital Divide

เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี เราจำเป็นต้องแก้ปัญหาเรื่องการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทักษะดิจิทัล และประเด็นความปลอดภัยในโลกออนไลน์ โดยปัญหาใหญ่ที่สุดสำหรับผู้เพิ่งเริ่มใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมักจะเป็นเรื่องทักษะและความรู้เรื่องดิจิทัล ในขณะที่ผู้ที่ใช้บ่อยอยู่แล้วจะมีปัญหาด้านการเข้าถึงอุปกรณ์และกังวลเรื่องความปลอดภัยในโลกออนไลน์

7. ใช้ Digitalisation Flywheel Effects ให้เป็นประโยชน์

รัฐและเอกชนต้องร่วมมือกันสร้างวงจรบวกในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับคนที่ยังไม่คุ้นเคยกับโลกออนไลน์ เช่น การพ่วงนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจกับการส่งเสริมให้คนใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มากขึ้น โดยรายงานนี้พบว่าหากคนได้มีโอกาสลองใช้เทคโนโลยีจนเห็นประโยชน์แล้วอาจเกิดวงจรบวกที่ทำให้ยิ่งอยากเรียนรู้เพื่อใช้เครื่องมือดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจทำให้ได้เห็นถึงประโยชน์มากยิ่งขึ้นอีก ในทางกลับกันสำหรับผู้เพิ่งเริ่มใช้ดิจิทัล อุปสรรคเพียงเล็กน้อยอาจทำให้การเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีหยุดชะงักได้



8. ทักษะดิจิทัลแอมบาสซาเดอร์

คนจำนวนมากเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจากกันและกันในช่วงที่มีการระบาดของโควิด-19 ซึ่งเป็นโอกาสอันดีที่ควรสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดทักษะดิจิทัลให้กัน ทั้งกลุ่มคนในรุ่นเดียวกันและข้ามรุ่นกัน โดยรายงานพบว่าบางครั้ง ดิจิทัลแอมบาสซาเดอร์ที่เป็นคนสอนนั้นอาจไม่จำเป็นต้องเป็นรุ่นเด็กเสมอไป

9. สร้างทัศนคติและวิธีคิดแบบผู้ประกอบการให้กับแรงงานไทย

ทักษะดิจิทัลเป็นเรื่องจำเป็นในปัจจุบัน แต่ไม่อาจเพียงพอสำหรับอนาคตที่ไม่แน่นอน เราต้องบ่มเพาะทัศนคติและวิธีคิดแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Mindset) ที่ช่วยให้คนไทยล้มแล้วลุก ปรับตัวและเรียนรู้ได้ไวขึ้น โดยทัศนคติและวิธีคิดแบบผู้ประกอบการเป็นสิ่งที่ทุกคนควรมี โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ประกอบการ

10. เปิดประตูสู่โลกกว้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยยกให้ Global Mindset และทักษะด้านภาษา เป็นทักษะสำคัญสำหรับอนาคตมากกว่าประเทศอื่น ๆ ดังนั้นภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษาจึงควรพิจารณารูปแบบการศึกษา การทำงาน ที่เปิดให้คนได้มีโอกาสเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากต่างประเทศและเปิดโลกทัศน์ใหม่ให้เชื่อมโยงกับสังคมโลกมากขึ้น

The image features a white jigsaw puzzle with a single piece missing, revealing a brown cardboard backing. The puzzle is set against a background with blue wavy borders at the top and bottom. The Thai text 'ภาคผนวก' is printed in blue on the left side of the puzzle.

ภาคผนวก

ภาคผนวก: ระเบียบวิธีวิจัย

ASEAN Youth Survey - 2021:

- ผลสำรวจที่นำเสนอในรายงานนี้อ้างอิงจากรายงานผลการสำรวจเยาวชนอาเซียนประจำปี (Annual ASEAN Youth Survey) เป็นหลัก ซึ่งจัดทำร่วมกับสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum)
 - ในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม เราได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประมาณ 86,000 คน ผ่านแพลตฟอร์มการันตีและข้อปบี่ รวมถึงโซเชียลมีเดียต่าง ๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ประมาณ 76%) เป็นเยาวชนที่มีอายุ 16-35 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่เหลือมีอายุ 36-60 ปี
 - ผู้ตอบแบบสอบถามจากประเทศไทยมีจำนวนสิ้น 12,800 ราย โดยในจำนวนนี้ 2,000 รายเป็นผู้ประกอบการ MSME
-

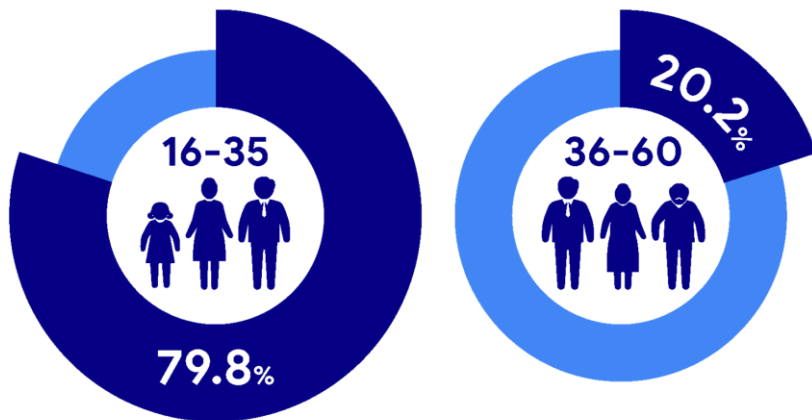
รายงานผลการสำรวจเยาวชนอาเซียนประจำปี 2563 (ASEAN Youth Survey - 2020):

- ในปี 2563 เราได้ทำการสำรวจเยาวชนอายุ 16-35 ปี กว่า 70,000 คน ผ่านแพลตฟอร์มการันตีและข้อปบี่ โดยร่วมกับสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum)
- การสำรวจดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อศึกษาว่า เยาวชนในอาเซียนมีการปรับตัวอย่างไรในช่วงที่เกิดสถานการณ์โควิด-19 และศึกษาช่องว่างสำคัญที่ภาครัฐ เอกชน และสังคม จำเป็นต้องร่วมกันให้ความช่วยเหลือเพื่อสนับสนุนเยาวชน

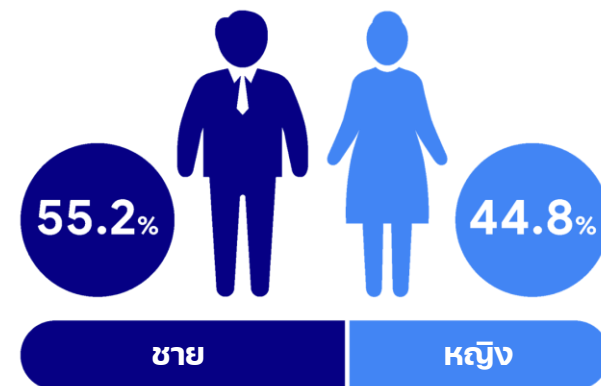
ภาคผนวก: ข้อมูลประชากรที่ได้รับการสำรวจในประเทศไทย

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด: 12,843

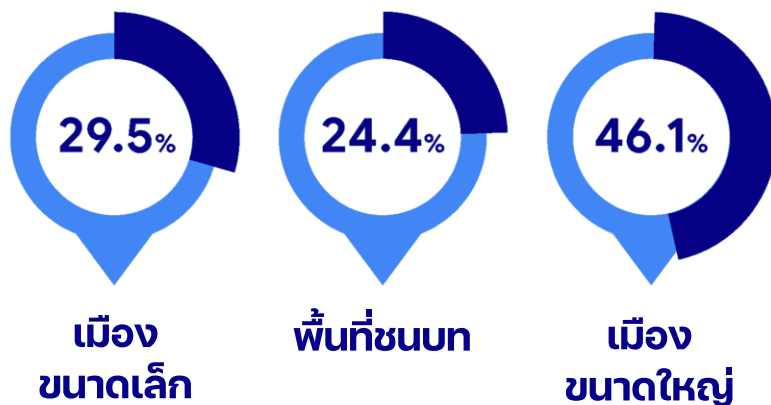
อายุ



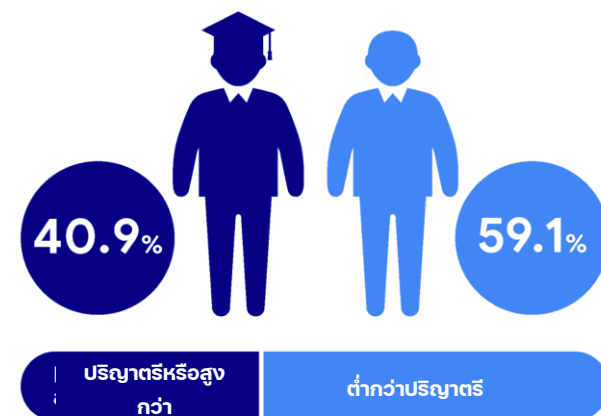
เพศ



ถิ่นที่อยู่



การศึกษา



ภาคผนวก: หมายเลข

ในการสำรวจครั้งนี้ เราได้ถามผู้ตอบแบบสอบถามถึงความเข้มข้นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันด้านต่างๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกจากตัวเลือกดังต่อไปนี้: “เกือบทั้งหมด” “กิจกรรมส่วนมาก” “กิจกรรมบางส่วน” “กิจกรรมส่วนน้อย” และ “ไม่มี”

1) การค้าปลีก/สินค้าอุปโภคบริโภค 2) การทำธุรกรรมทางการเงิน/สินเชื่อ 3) การชำระเงิน 4) การทำงาน/การทำธุรกิจ 5) การเรียนรู้
6) การสร้างเครือข่าย/การเข้าถึง 7) ความบันเทิง 8) การเดินทาง/การใช้แอปฯ เรียกรถ และ 9) การทานอาหารนอกบ้าน/การสั่งอาหาร

โดยผลสำรวจพบว่าผู้ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเข้มข้นอยู่แล้วมักจะมีความต้องการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวมากขึ้นอีกในทั้ง 9 ด้าน (ดูแผนภูมิด้านล่าง)

คุณต้องการทำกิจกรรมดังต่อไปนี้ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นหรือไม่ ประเทศไทยในปี 2564 | เรียงตามระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน

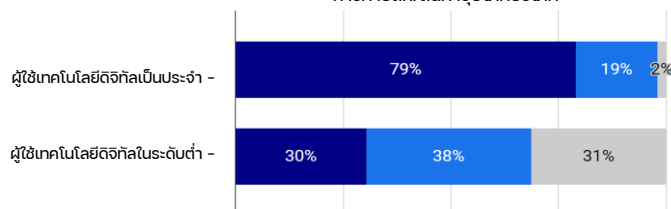
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต

■ จะใช้มากขึ้น

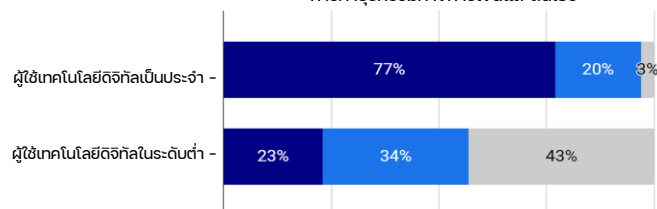
■ จะใช้เท่าเดิม

■ จะใช้น้อยลง

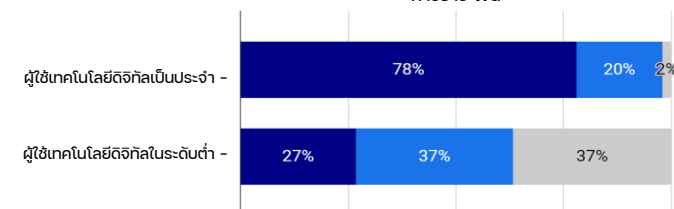
การค้าปลีก/สินค้าอุปโภคบริโภค



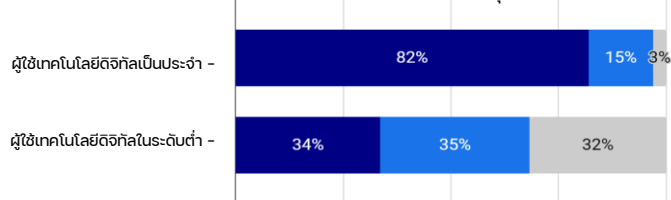
การทำธุรกรรมทางการเงินและสินเชื่อ



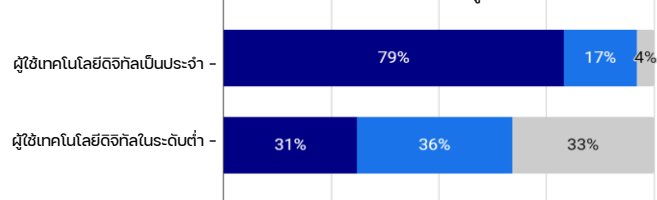
การชำระเงิน



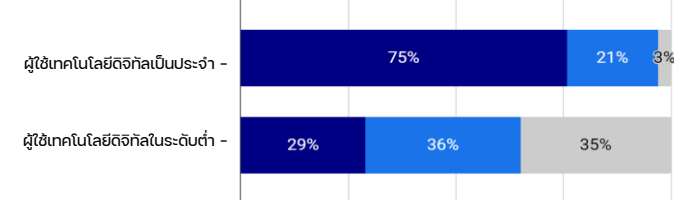
การทำงาน/การทำธุรกิจ



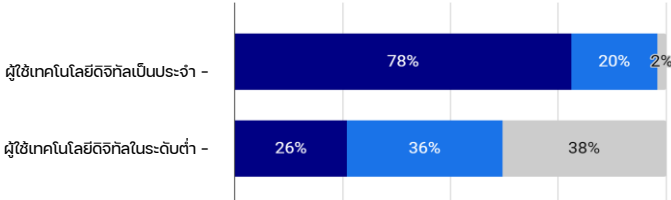
การเรียนรู้



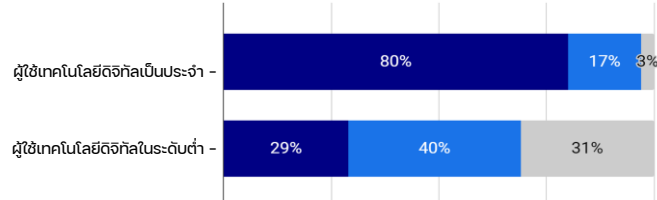
การเข้าถึงและการสร้างเครือข่าย



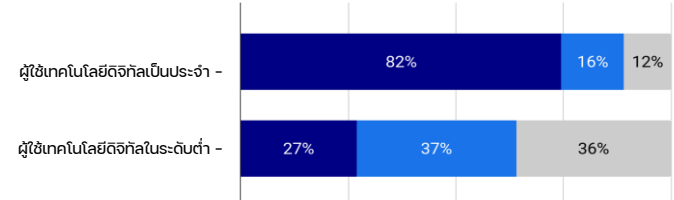
ความบันเทิง



การเดินทางและการใช้แอปเรียกรถ



การทานอาหารนอกบ้านและการสั่งอาหาร



ภาคผนวก: งานวิจัยที่ผ่านมา

รายงานจาก Sea Insights – หน่วยงานวิจัยด้านนโยบายสาธารณะภายใต้ Sea Group

1. รายงานผลสำรวจเยาวชนไทย 2563 – โควิด-19: การพลิกโฉมครั้งสำคัญ : ดูได้ที่ [ลิงก์](#)
2. รายงานผลสำรวจเยาวชนอาเซียน 2563 – ความท้าทายในการปรับตัว: ดูได้ที่ [ลิงก์](#)
3. เปิดทุกความเป็นไปได้ในการฟื้นตัวของ SME ในอินโดนีเซีย (2563): ดูได้ที่ [ลิงก์](#)
4. เผยบุมทรัพย์ของไทยที่ซ่อนอยู่ในธุรกิจอีคอมเมิร์ซ (2562): ดูได้ที่ [ลิงก์](#)
5. รายงานผลสำรวจเยาวชนอาเซียนประจำปี 2562-- เยาวชนในอาเซียนและอนาคตของการทำงาน: ดูได้ที่ [ลิงก์](#)
6. เยาวชนอินโดนีเซียมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (2562): ดูได้ที่ [ลิงก์](#)
7. เยาวชน x ความเป็นผู้ประกอบการในยุคประเทศไทย 4.0 (2562): ดูได้ที่ [ลิงก์](#)

หากต้องการศึกษางานวิจัยของเราเพิ่มเติม สามารถเข้าไปดูได้ที่ www.medium.com/seainsights

