



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay”

โดย

นายสุทธิชัย ชื่นชูศิลป์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay”

โดย

นายสุทธิชัย ชื่นชูศิลป์



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE SUCCESS FACTORS THAT EFFECTS TO
THE PROMPTPAY PROJECT

BY

MR.SUTICHAJ CHEUNCHOOSIL



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายสุทธิชัย ชื่นชูศิลป์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิน เกชาคุปต์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



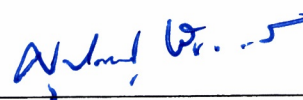
(ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร ชำรงลักษณ์)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



(รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรี สีโรรส)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภสวัสดิ์ ชัยวาลย์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”
ชื่อผู้เขียน	นายสุทธิชัย ชื่นชูศิลป์
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อ่างรังลักษณ์
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (Success Factors) ของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” 2) ปัญหาและอุปสรรค 3) เสนอแนะแนวทางการปฏิบัติที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนทางการคลังของประเทศที่เหมาะสมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยดูจากตัวอย่างของต่างประเทศที่เป็น Best Practice

ผู้ศึกษาใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยการใช้แบบสอบถามแจกให้กับประชาชนที่เกี่ยวข้องและร้านค้าที่คาดว่าจะมีศักยภาพต่อการรับชำระค่าบริการในโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” โดยทำการคัดเลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Random Sampling) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยรวบรวมข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนเอกสารที่ได้รับจากผู้วิจัยได้เข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานของรัฐและสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ รวมถึงเอกสารข่าว บทสัมภาษณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” อีกทั้งขอข้อมูลจากผู้ให้การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นผู้บริหารจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ปฏิบัติ โดยการพบปะสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผู้ศึกษาได้ใช้กรอบความคิดในการวิเคราะห์ที่ดัดแปลงจากแบบสหองค์การ (Intergovernmental Policy Implementation Model) ของ Carl. E. Van Horn และ Donala S. Van Meter เพื่อค้นหาว่าเกี่ยวข้องกับปัจจัยของความสำเร็จต่อโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” อย่างไร

ผลการศึกษาพอสรุปได้ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ภาครัฐตั้งใจตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยมีปัจจัย คือ 1) นโยบายของกระทรวงการคลัง 2) ทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุน 3) การบังคับใช้กฎหมาย 4) การเข้าถึงประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง 5) ลักษณะของหน่วยงานปฏิบัติ 6) ลักษณะโครงการ 7) ความเชื่อมั่น และ 8) ทศนคติของผู้ปฏิบัติ ซึ่งในแต่ละประเด็นก็จะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันไปในแต่ละผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ผู้ศึกษาได้แสดงความเห็นจากที่ได้รับข้อมูลจากผลการวิจัยและประสบการณ์ที่ได้รับจากการติดตามโครงการมาโดยตลอด และเป็นคณะทำงานในสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงเสนอแนะเพื่อต้องการให้โครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” นี้สามารถบรรลุความสำเร็จจากการนำนโยบายสาธารณะที่ถูกออกแบบเพื่อประโยชน์ของส่วนร่วม และนำไปปฏิบัติให้ได้ผลตามที่ต้องการ

อนึ่งถึงแม้ว่าโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” เพิ่งจะอยู่ในช่วงต้นของการนำนโยบายไปปฏิบัติแต่ถ้าหากภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ประกอบการ สามารถที่จะร่วมมือประสานการทำงานร่วมมือกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาธารณะ และทำความเข้าใจแก่ประชาชน และผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจ ผู้ศึกษาเชื่อว่าโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” นี้จะประสบความสำเร็จได้ตามที่มุ่งหวังไว้

คำสำคัญ: พร้อมเพย์, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

Independent Study Title	THE SUCCESS FACTORS THAT EFFECTS TO THE PROMPTPAY PROJECT
Author	Mr.Sutichai Cheunchoosil
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Amporn Tamronglak, PH.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

The study of the success factors that effect to the PromptPay Project is an individual study. The objectives of this study are to 1) Study the factors effect to the success of PromptPay project (Success Factors) 2) Study the problems and obstacles 3) Propose practical guideline that will assist to the PromptPay Project for the stability and sustainability of Thailand's financial and to all related parties. This study is based on examples from the best practice in other countries. We used the mixed methods which are the combination of quantitative and qualitative approach. For the quantitative approach, questionnaires were distributed to related people and shops that have a potential to accept payment via PromptPay and using random sampling approach. For qualitative approach, we collected information from various sources such as Bank of Thailand, Kasikorn Research Center, documents from meetings with government entities and the Telecommunications Association of Thailand and including from news that based on interviewing of related persons that concerning with PromptPay Project. Moreover, we conducted in-person interview by both face to face and phone interview from government executives, regulators and key persons in related business. We analyzed the result based on the paper

'Intergovernmental Policy Implementation Model' of Carl E. Van Horn and Donala S. Van Meter to determine the success factors.

The results of the studied are shown that there are many factors that impact to the success of implementation of PromptPay Project: 1) The policy from Ministry of Finance 2) The supporting resources to the project 3) The enforcement of related law 4) The access to the project from related persons 5) The characteristic of implementation entities 6) The characteristic of the project 7) The confidence to the security and 8) The attitude of implementation persons. Each factor has different view and effect to different persons and organizations.

The recommendation from this study is an opinion based on a researcher's experience from continuously participating in this project and being a working member in The Telecommunications Association of Thailand. We hopes that the recommendation to the project can be assist in bringing public policy designed through the real implementation process. Even though, PromptPay project is in an early stage, if government entities, regulator and operators can cooperate with each others and focus to the public benefit. It will make sure that people and related persons are understand their benefits, we strongly believe that PromptPay Project would be successful as planned.

Keywords: PromptPay, The success factors

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” สำเร็จลงไปด้วยดีโดยได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่านที่สละเวลาอันมีค่าที่ให้ข้อมูล ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรี สีโรรส รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิน เกษาคุปต์ ประธานกรรมการสอบการศึกษาอิสระ และโดยเฉพาะศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อารงลักษณ์ กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำชี้แนะ เคี่ยวเข็ญ ตลอดจนกระตุ้นเตือนให้ผู้ศึกษาสามารถทำการวิจัยนี้ได้สำเร็จตามที่ตั้งใจและได้มาตรฐานวิจัยของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ขอขอบคุณ คุณยศ กิมสวัสดิ์ กรรมการโครงการ e-payment รองศาสตราจารย์ประเสริฐ ศิลป์พัฒน์ กรรมการ กสทช. คุณก่อกิจ ด้านชัยวิจิตร รองเลขาธิการ กสทช. คุณทองอุไร ลิ้มปิติ อธิบดีรองผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย คุณนุสราร รุนสำราญ รองกรรมการผู้จัดการธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) และผู้บริหารจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนประชาชน เพื่อนพนักงาน ที่ให้ความเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

อนึ่งผู้ศึกษายังได้รับความช่วยเหลือและกำลังใจจากครอบครัวและกัลยาณมิตรหลายท่านที่คอยกระตุ้นและผลักดันให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำภาคินพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วง

ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้อีกครั้งด้วย

นายสุทธิชัย ชื่นชูศิลป์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 ขอบเขตการวิจัย	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีการบริหารนโยบายในการนำไปปฏิบัติ(Policy Implementation Theory)	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)	12
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	16
2.3.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	16
2.3.2 โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay)	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	25

บทที่ 3 วิธีการวิจัย	30
3.1 วิธีการศึกษาวิจัย	32
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3.1 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ	36
3.3.2 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ	37
3.4 การประกันความน่าเชื่อถือของข้อมูล	38
3.5 การประกันความเที่ยงตรงของข้อมูล	38
3.6 ข้อจำกัดการวิจัย	39
3.7 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	40
4.1 รายงานผลการศึกษาวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	40
4.1.1 สรุปผลการศึกษาแบบสอบถามที่ได้จากประชาชนทั่วไป	41
4.1.2 สรุปผลการศึกษาแบบสอบถามที่ได้จากร้านค้า	57
4.1.3 สรุปผลการศึกษาแบบสอบถามที่ได้จากประชาชนทั่วไปและร้านค้า ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์	72
4.2 รายงานผลการศึกษาวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	87
4.2.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	87
4.2.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ	89
4.2.3 เสนอแนะแนวทางที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของ โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	91
4.3 อภิปรายผลการศึกษา	94
4.3.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	94
4.3.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ	96
4.3.3 เสนอแนะแนวทางที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของ โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	96

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	98
5.1 สรุปผลการศึกษา	98
5.1.1 นโยบายของกระทรวงการคลัง	98
5.1.2 ทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุน	99
5.1.3 การบังคับใช้กฎหมาย	99
5.1.4 การเข้าถึงของประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง	99
5.1.5 ลักษณะของหน่วยงานผู้ปฏิบัติ	99
5.1.6 ลักษณะของโครงการ	100
5.1.7 ทศนคติต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	100
5.1.8 ทศนคติของผู้ปฏิบัติ	100
5.2 ข้อเสนอแนะ	100
5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	101
5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	102
5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ	102
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	103
รายการอ้างอิง	104
ภาคผนวก	107
ประวัติผู้เขียน	136

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบุคคล	18
2.2 แสดงการแบ่งความสำเร็จของนโยบายออกเป็น 3 มิติหลัก	29
3.1 แสดงแนวทางการดำเนินวิธีการศึกษา	31
3.2 แสดงรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	34
4.1 ทักษะเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป	51
4.2 ทักษะเกี่ยวกับความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป	52
4.3 ทักษะเกี่ยวกับประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป	53
4.4 ทักษะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป	55
4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทักษะเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป	56
4.6 ทักษะเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า	66
4.7 ทักษะเกี่ยวกับความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า	67
4.8 ทักษะเกี่ยวกับประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า	68
4.9 ทักษะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า	69
4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทักษะเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า	70

4.11 ข้อมูลเปรียบเทียบเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ระหว่างประชาชนกับร้านค้า	71
4.12 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของประชาชน	72
4.13 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของประชาชน แยกตามช่วงอายุ	73
4.14 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของประชาชน แยกตามระดับการศึกษา	74
4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกับทัศนคติในประโยชน์ของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”	75
4.16 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของร้านค้า	77
4.17 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของร้านค้า แยกตามช่วงอายุ	78
4.18 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของร้านค้า แยกตามระดับการศึกษา	79
4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้ประกอบการร้านค้าผู้ตอบแบบสอบ ถามที่มีอายุต่างกับทัศนคติในประโยชน์ของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”	80
4.20 เปรียบเทียบความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างประชาชนกับร้านค้า	82
4.21 เปรียบเทียบความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่าง ประชาชนกับร้านค้าแยกตามช่วงอายุ	84
4.22 เปรียบเทียบความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่าง ประชาชนกับร้านค้าแยกตามระดับการศึกษา	86
4.23 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	92

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ตัวอย่างทางเลือกในการผูกบัญชี	21
2.2 แสดงกรอบความคิดในการวิเคราะห์	28



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 ผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายเกือบทุกมิติในสังคมโลก จนมีลักษณะที่เรียกว่าโลกไร้พรมแดน (Borderless) ผู้นำและองค์กรทุกภาคส่วนต้องปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งการบริหารจัดการแนวใหม่ให้ความสำคัญกับวิสัยทัศน์ (Vision) กลยุทธ์ (Strategy) เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคาม แบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง โดยคำนึงถึงความมั่นคง ความยั่งยืนในระยะยาว

สถานการณ์การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เมื่อ 5 เมษายน 2559 เพื่อใช้เป็นกรอบในการให้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วน การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนตามนโยบายรัฐบาล สอดรับกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าไปสู่การบริหารให้มากขึ้น ทั้งนี้ การที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายได้นั้นระบบการบริหารภาครัฐจำเป็นต้องปรับการบริหารงานแนวใหม่ อาทิ การทำงานเชิงรุก มุ่งสร้างความร่วมมือ มีบูรณาการ ให้มีสมรรถนะสูง สามารถก้าวข้ามพรมแดนประเทศมากขึ้น

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแนวคิดประเทศไทย 4.0 ดังกล่าวสะท้อนว่ารัฐบาลได้ตระหนักถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทยที่จะปรับปรุงทิศทางการดำเนินงานของประเทศด้วยการใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล¹

¹ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม* (กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559), 11.

เมื่อพิจารณาจากบริบทของนโยบายสาธารณะ ซึ่งหมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลหรือองค์กรของรัฐจัดทำขึ้น ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดเป้าประสงค์ (goals) ค่านิยม (values) และการปฏิบัติ (practices) ของโครงการของรัฐ เป็นการระบุอย่างชัดเจนว่า กิจกรรมที่เป็นแผนงานหรือโครงการของรัฐที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะนั้น จะต้องสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ในกรอบของการบริหารการเงินการคลังสาธารณะ พบว่า มีการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการคลังของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบการจดทะเบียนภาษี มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เนื่องจากพบว่า ระบบการชำระเงินของประเทศในรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) สามารถกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจ รวมถึงก่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการทางการเงิน² นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริโภคทั่วโลกมีการใช้เงินสดอยู่ประมาณร้อยละ 85 และการใช้เงินสดมีภาระต่อเศรษฐกิจของแต่ละประเทศถึงร้อยละ 1.5 ของ GDP³

ในการนี้ คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบในหลักการของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และเห็นชอบการจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อผลักดันการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามที่วางไว้ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการชำระเงิน (Payment Infrastructure Development) การเพิ่มศักยภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax System) การจดทะเบียนทะเบียนผู้มีรายได้น้อย ระบบสวัสดิการสังคม (Social Welfare) การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) และการสร้างเพื่อเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในอนาคต ซึ่งจะทำให้ธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรม

² Olivier Denecker, Florent Istace and Marc Niederkorn, “McKinsey on Payments,” *McKinsey&Company*, (March 2013): 3-9.

³ Hugh Thomas, Amit Jain and Michael Angus, “Measuring progress toward a cashless society,” *Exclusive insights from MasterCard Advisors*, (2013): 1-5.

ทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งช่วยสนับสนุนนโยบาย อื่น ๆ ของประเทศ เช่น นโยบาย Digital Economy โครงการระบบตัวร่วมของกระทรวงคมนาคม นโยบายกองทุนการออมแห่งชาติ นโยบายการส่งเงินช่วยเหลือแก่ประชาชนในกรณีต่าง ๆ ของภาครัฐ เป็นต้น

ทั้งนี้ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ประกอบด้วย 5 โครงการหลัก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการดำเนินการ ดังนี้ 1) โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID หรือ “พร้อมเพย์-PromptPay” มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการโอนเงินหรือชำระเงิน โดยในระยะแรกจะเริ่มดำเนินการที่ผู้ใช้บริการธนาคารกระทำการผูกบัญชีธนาคารกับหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 2) โครงการการขยายการใช้บัตร เป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมทั้งภาคประชาชนผู้ใช้บัญชีธนาคาร ภาคผู้รับชำระที่เป็นร้านค้า รวมทั้งหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินให้ประชาชนไปพร้อม ๆ กัน 3) โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนของภาคเอกชนในการทำธุรกรรมกับภาครัฐ 4) โครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมและระบบการรับเงินจากภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้อาสาสมัครสามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสนับสนุนสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และลดโอกาสทุจริตจากการที่จ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค 5) โครงการในการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ทุกหน่วยงานร่วมประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อส่งเสริมการใช้ e-Payment อีกทั้ง ภาครัฐก็จะออกมาตรการเพื่อกระตุ้นการใช้ e-Payment แทนเงินสดและเช็ค⁴

กล่าวได้ว่า โครงการ e-Payment ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) นี้ คาดว่าจะช่วยให้ประหยัดต้นทุนของระบบเศรษฐกิจในภาพรวมได้ประมาณ 75,000 ล้านบาทต่อปี⁵ จากการที่ประชาชนต้องพกพาเงินสดและหันมาใช้ในการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทน และมีความสะดวกมาก

⁴ กระทรวงการคลัง, “National e-Payment,” <http://www.epayment.go.th/home/app> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2559).

⁵ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, “แผน National e-payment ก้าวสำคัญ ต้นผู้บริโภคสู่ยุคชำระเงินออนไลน์,” *กระแสรายการ* ปีที่ 22, ฉ.2705 (กุมภาพันธ์ 2559): 4.

ขึ้นจากการเชื่อมโยงของระบบชำระเงินผ่านช่องทางที่หลากหลาย จากภาครัฐและธนาคารพาณิชย์ ที่จะสามารถประหยัดต้นทุนประมาณ 30,000 ล้านบาทต่อปีในการลดต้นทุนการพิมพ์ธนบัตร การบริหารจัดการเงินสดและเช็ค และต้นทุนค่าเสียโอกาสของเงินสดที่เก็บไว้ในศูนย์จัดการเงินสด จากภาครัฐกิจ รวมถึงร้านค้าที่สามารถประหยัดต้นทุนประมาณ 45,000 ล้านบาทต่อปี จากการลดต้นทุนการบริหารจัดเก็บเงินสดและเช็ค และการพิมพ์และจัดส่งเอกสารใบกำกับภาษี

นอกจากนี้ การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ยังมีส่วนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในหลายด้าน เช่น ด้านขีดความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ซึ่งประเมินโดย World Economic Forum จากการนำเทคโนโลยีไปใช้ในภาครัฐกิจมากขึ้นซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ และจากการปรับปรุงปัจจัยพื้นฐานของประเทศ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ ลดปัญหาการคอร์รัปชัน และลดภาระของภาครัฐจากกฎระเบียบของภาครัฐ ในด้านความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ในส่วนของการชำระภาษี โดยเฉพาะในมิติของความเหลื่อมล้ำในกลุ่มผู้ที่ขาดโอกาสและไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ที่จะสามารถได้รับเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการได้อย่างทั่วถึงและเต็มเม็ดเต็มหน่วยตามวัตถุประสงค์ และในแต่ละโครงการของรัฐ เมื่อพิจารณาจากการบริหารการเงินการคลังสาธารณะ กล่าวได้ว่า แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) มีเป้าประสงค์เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนทางการคลังของประเทศ กระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) อยู่ในขั้นการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติและการประเมินผลของนโยบาย

จากข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าเดือนพฤษภาคม 2559⁶ ประเทศไทยมีจำนวนเครื่อง ATM 14,483 เครื่อง จำนวนสาขาของธนาคาร 7,052 สาขา ซึ่งทั้งการจัดเตรียมธนบัตรไว้ให้บริการประชาชนที่ เครื่อง ATM และที่สาขาของธนาคาร ทำให้ธนาคารมีต้นทุนมหาศาลที่ต้องรับภาระจากการจัดเก็บและทำให้เกิดการขาดความคล่องตัวต่อการแข่งขัน ระบบการชำระเงินแบบ Any ID หรือ“พร้อมเพย์-PromptPay” มีเป้าหมายเพื่อลดค่าบริการของธนาคาร (Transaction Fee) เพื่อประโยชน์ต่อการทำธุรกรรมทางการเงินข้ามธนาคาร และเพื่อปรับตัวให้เป็นที่ไปตามกระแสทางการเงินของโลก จากปัจจุบันที่มีระบบฐานการชำระเงิน (Payment Platforms) ใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายในสังคม Digital เช่น AliPay , Wechat Pay, Line Pay และ Apple Pay เป็นต้น ซึ่งมี

⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, “สถิติ,” <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Pages/default.aspx> (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2559).

ความจำเป็นต่อภาครัฐสำหรับการกำหนดนโยบายเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของแนวทางการทำธุรกิจของ Non-bank business เหล่านี้

ในบริบทของนโยบายสาธารณะ โดยเฉพาะการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัตินั้น ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ให้นโยบายดังกล่าวประสบความสำเร็จประกอบด้วยกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ภาคประชาชน ซึ่งจากข้อมูลที่สมาคมธนาคารไทยได้แจ้งต่อผู้ประกอบการโทรศัพท์มือถือในวันที่ 31 มกราคม 2560 ว่าจำนวนประชาชนผู้สมัครพบว่ามีในระดับน้อยมากเพียง 5 ล้านราย ซึ่งมีสาเหตุจากการขาดความรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ที่จะได้รับ ตลอดจนความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้งาน และการเข้าถึงระบบฐานภาษีในส่วนของหน่วยปฏิบัติ ได้แก่ ภาคผู้ให้บริการ โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และภาครัฐ โดยองค์กรที่กำกับดูแลคือ กสทช. ก็ยังขาดเครื่องมือที่จะใช้บังคับหรือกระบวนการชักชวนให้ผู้ประกอบการทั้งระบบเข้าสู่ระบบภาษีในเชิงบวก ตลอดจนความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมระบบฐานภาษี จุดใช้จ่ายตามร้านค้าที่มีจำนวนมาก

งานวิจัยนี้ ต้องการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนทางการคลังของประเทศ ทั้งในภาคประชาชน ภาคผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารพาณิชย์ องค์กรกำกับดูแล (กสทช) และธนาคารแห่งประเทศไทย

1.2 คำถามวิจัย

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ในส่วนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ(Policy Implementation) โดยดูจากภาคประชาชน ภาคผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารพาณิชย์ องค์กรกำกับดูแล (กสทช) และธนาคารแห่งประเทศไทยมีอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (Success Factors) ของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

1.3.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

1.3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์ - PromptPay” เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนทางการคลังของประเทศที่เหมาะสมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยดูจากตัวอย่างของต่างประเทศที่เป็น Best Practice

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ด้านปฏิบัติ หน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการนำโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” ไปปฏิบัติต่อไป

1.4.2 ด้านวิชาการ ผลการศึกษาสามารถนำไปช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” โดยเฉพาะในส่วนของ การนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ

1.4.3 ด้านการวิจัย เป็นการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” ในส่วนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมตามบริบทอื่นๆ

1.5 ขอบเขตการวิจัย

เป็นการศึกษากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมุ่งศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาวิเคราะห์ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” ในกรอบของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรที่ศึกษาโดยดูจากประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และองค์กรกำกับดูแล ในการดำเนินการตามโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay”

1.5.3 พื้นที่ที่จะทำการวิจัยจะอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้เกี่ยวข้องจะมีความพร้อมในได้รับข้อมูลและมีศักยภาพมากที่สุดในการให้ความเห็น

1.5.4 ช่วงระยะเวลาในการวิจัยจะอยู่ในระหว่างเดือน มีนาคม ถึง มิถุนายน 2560 ซึ่งเป็นช่วงที่โครงการเพิ่งเริ่มให้บริการไปแล้ว 3 เดือน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาพบว่าแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” เป็นนโยบายการเงินการคลังสาธารณะ โดยเครื่องมือเชิงนโยบาย (Policy instrument) ที่รัฐบาลใช้สนับสนุนในรูปแบบรัฐเข้าไปเกี่ยวข้องบ้าง ผ่านมาตรการภาษี ปัจจุบันโครงการอยู่ในขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation)

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษา ค้นคว้าส่วนขององค์ความรู้และดำเนินการตามแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีการบริหารนโยบายในการนำไปปฏิบัติ (Policy Implementation Theory)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)
- 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation Theory)

การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)

การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy implementation) เป็นการนำเอานโยบายที่กำหนดไว้อย่างดีไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ จึงเป็นขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายสาธารณะ(Public Policy)¹ โดยที่นโยบายสาธารณะ หมายความว่าถึงกิจกรรมต่างๆที่รัฐหรือองค์การของรัฐจัดทำขึ้น และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น อาทิ การจัดบริการสาธารณะ การออกกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการควบคุมกิจการของบุคคลหรือธุรกิจเอกชน โดยจะต้องมีการกำหนดเป้าประสงค์ (goals) ค่านิยม (values) และการปฏิบัติ (practices) ของโครงการของรัฐรวมถึงจะต้องสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นไปเพื่อสังคมส่วนรวม กล่าวได้ว่า

¹ สมบัติ อารังธัญวงศ์, *นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ*, พิมพ์ครั้งที่ 22, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2554), 399.

นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลที่มุ่งเน้นสร้างผลประโยชน์ให้กับประชาชนเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาชีวิตประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

(1) ความหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติ

George F. Gant² ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า มีความเกี่ยวข้องพัน ระหว่างการบริหาร 2 ด้าน ได้แก่

1) การบริหารงานภายใน (Internal Administration) คือการจัดการองค์กร ซึ่งหมายถึงระบบ กระบวนการและวิธีการต่างๆ ทั้งทางด้านบุคคลและวัตถุที่จำเป็นและวิทยาการสมัยใหม่

2) การบริหารงานภายนอก (External Administration) คือการจัดกิจกรรมและกระบวนการต่างๆ ของการบริหาร ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับการสร้างสัมพันธ์กับหน่วยงานและกลุ่มต่างๆ ที่อยู่ภายนอกการควบคุมของหน่วยงานนั้น เพราะปัจจัยภายนอกมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Daniel Mazmanian and Paul Sabatier³ กล่าวว่า แนวคิดของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือเหตุการณ์และกิจกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากมีการประกาศใช้นโยบายสาธารณะอย่างเป็นทางการ ซึ่งรวมถึงความพยายามในการจัดการผลกระทบที่สำคัญต่อผู้คนและเหตุการณ์ต่างๆ

Carl E. Van Horn และ Donald S. Van Meter การนำนโยบายไปปฏิบัติ ครอบคลุม กิจกรรมทั้งหมดที่กระทำโดยรัฐบาลและเอกชน ทั้งปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลซึ่งมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากการตัดสินใจนโยบาย ในกรณีนี้หมายถึงรวมถึงปัจจัยทั้งหลายที่มีผลต่อความพยายามที่จะเปลี่ยนรูปแบบการตัดสินใจไปสู่มาตรการเชิงปฏิบัติ รวมทั้งความพยายามที่จะบรรลุการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้จากการตัดสินใจนโยบายด้วย

Goggin, Bowman, Lester, and O'Toole นิยามการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่าเป็น กระบวนการหรือชุดของการตัดสินใจและการกระทำ เพื่อนำไปสู่การบังคับใช้ให้เกิดผลตามที่ได้ตัดสินใจไว้ โดยจะมีการพัฒนารูปแบบการสื่อสารสำหรับการนำไป ประกอบด้วย ข้อความ ผู้ส่ง

² George F. Gant, *Development Administration: Goals, Methods* (Madison: The University of Wisconsin Press, 1978), 22.

³ Daniel Mazmanian and Paul Sabatier, *Implementation and Public Policy* (Glencoe, Ill.: Scott Foresman & Company, 1983), 299.

ข้อความและผู้รับข้อความ โดยทั้ง 3 ส่วนนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งจะมีการตีความข้อความเหล่านี้เพื่อนำไปสู่กิจกรรมประจำวันในการนำไปปฏิบัติ

วรเดช จันทรศร กล่าวว่า การนำนโยบายไป ปฏิบัติเป็นเรื่องของการศึกษาว่าองค์กร บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่แค่นั้นเพียงใด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การนำนโยบายไปปฏิบัติ ให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลตามนโยบายที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ พร้อมทั้งได้สรุปว่า การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการแสวงหาวิธีการ และแนวทางเพื่อปรับปรุงนโยบาย แผนงาน และการปฏิบัติงาน ในโครงการให้ดีขึ้น เนื้อหาสาระของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเน้นการแสวงหาคำอธิบาย เกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือสภาพความเป็นจริง ที่เกิดขึ้น ภายในกระบวนการของ การนำนโยบายไปปฏิบัติ (implementation processes) เพื่อที่จะศึกษาบทเรียนพัฒนาแนวทางและสร้างกลยุทธ์เพื่อที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบังเกิดความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป ความหมายที่นักวิชาการมีความเห็นคล้ายคลึงกันเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ชุดของการตัดสินใจและกิจกรรมเกี่ยวกับนโยบายที่กำหนดไว้อย่างดีไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ มีลักษณะเป็นกระบวนการผลักดันกลไกที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุเป้าหมายของนโยบาย ฉะนั้นความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย จึงเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างรูปแบบการสื่อสาร การสร้างความร่วมมือและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กล่าวได้ว่า กระบวนการหลักของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ กระบวนการแสวงหาปัญหา อุปสรรคต่างๆ ตามสภาพความเป็นจริง เพื่อพัฒนาแนวทางที่จะขับเคลื่อนกลไกเหล่านั้นให้บรรลุเป้าหมายของนโยบาย

(2) ขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Paul Berman⁴ ได้ทำการศึกษากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลักคือ

1. ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro Implementation)

⁴ วรเดช จันทรศร, *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ: An Integrated Theory of Public Implementation*, (กรุงเทพฯ: หจก.สหાયบลิ็อกและการพิมพ์ จำกัด, 2548), 34.

ในระดับมหภาค หน่วยงานระดับสูงทำหน้าที่กำหนดนโยบายและต้องทำให้ หน่วยงานระดับล่างนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติให้เหมาะสม ปัจจัยที่สำคัญทำให้การนำนโยบาย ระดับมหภาคไปปฏิบัติเกิดความล้มเหลวนั้น Paul Berman และ McLaughlin M.W.⁵ สรุปไว้ 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความขัดแย้งของเป้าหมาย 2) การให้ความสนับสนุนหรือให้อำนาจในการปฏิบัติที่ แตกต่างกัน 3) การขาดแคลนทรัพยากร และ 4) อุปสรรคด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือ องค์กร

ทั้งนี้ Berman พบว่ายังมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งผ่านนโยบายมากเท่าใด ก็ยิ่ง มีปัญหามากขึ้นเท่านั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาคสามารถแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ

ขั้นตอนแรก เป็นขั้นตอนของการแปลงนโยบายออกเป็นแนวทางปฏิบัติหรือออกมา ในรูปของแผนงานหรือโครงการ

ขั้นตอนที่สอง เป็นขั้นตอนในการทำให้หน่วยงานในระดับล่างยอมรับแนวทางของ แผนงานหรือโครงการนั้นไปปฏิบัติต่อ

2. ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro Implementation)

การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาคเริ่มต้นจากการที่หน่วยงานระดับล่างรับ นโยบาย แผนงาน หรือโครงการจากหน่วยงานผู้กำหนดนโยบาย แล้วนำนโยบายแผนงานหรือ โครงการนั้น มาปรับเปลี่ยนให้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนของการระดมพลัง ขั้นตอนการปฏิบัติ และขั้นตอนในการสร้าง ความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องในองค์กร

(3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ไม่ว่าจะกำหนดนโยบายไว้ดีอย่างไร หากนำไปปฏิบัติแล้วเกิด ความล้มเหลว นอกจากจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน ต่อทรัพยากรของชาติและสูญเสีย เวลา อันมีค่าอย่างอาจส่งผลกระทบต่ออนาคตทางการเมืองของผู้กำหนดนโยบายหรือผู้รับผิดชอบในการ นำนโยบายไปปฏิบัติอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตาม

⁵ เรื่องเดียวกัน, 35.

เป้าประสงค์นั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายเนื่องจากขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆมากมาย McConnell⁶ โดยมี 6 ประเด็น ดังนี้ได้แก่

1.แหล่งที่มาของนโยบาย (Source of Policy) การกำหนดนโยบาย (Policy Formulation) จะต้องผ่านกระบวนการที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพราะผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการก่อรูปนโยบายและกำหนดนโยบายมีความหลากหลาย ทั้งในด้านอำนาจและหน้าที่ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการกำหนด คัดเลือกและการบริหารนโยบายด้วย นอกจากนี้แหล่งที่มาต่างๆ ของนโยบาย อาจมีความขัดแย้งกันจนกลายเป็นอุปสรรคขัดขวางการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น แหล่งที่มาของกฎหมายมีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม นโยบายที่ดี จะต้องมีความชอบธรรมกล่าวคือ จะต้องเป็นนโยบายที่ถูกต้อง สอดคล้องกับค่านิยมของสังคมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนส่วนใหญ่ มิใช่คำนึงถึงความถูกต้องตามกฎหมายเพียงอย่างเดียว

2.ความชัดเจนของนโยบาย (Clarity of Policy) ความชัดเจนของนโยบายเป็นรากฐานสำคัญของความมุ่งหมายของนโยบายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หากนโยบายหรือมาตรการในการนำไปปฏิบัติไม่มีความไม่ชัดเจน จะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องใช้ดุลยพินิจของตนในการปฏิบัติ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ไม่ตรงตามความมุ่งหมายของนโยบาย

3.การสนับสนุนนโยบาย (Support for Policy) นโยบายจะถูกนำไปปฏิบัติอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนนโยบายจากผู้ปฏิบัติหรือผู้ที่ได้รับผลจากการปฏิบัติตามนโยบาย ทั้งนี้พบว่า กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ จะพยายามผลักดันให้มีการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มของตนมากที่สุด

4.ความซับซ้อนของการบริหาร (Complexity of Administration) การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร ยิ่งมีหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย

5.สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน (Incentives for Implementers) การสร้างสิ่งจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่จะ

⁶ Allan McConnell, *Understanding Policy Success*, (China: Palgrave Macmillan, 2010), 45-46.

ส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จหรือไม่ ทั้งนี้ สิ่งจูงใจอาจเป็นทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ

6.การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่น้อยไปกว่าปัจจัยอื่นๆ เพราะหากขาดปัจจัยเรื่องทรัพยากรสนับสนุน ก็ไม่สามารถดำเนินแผนงานหรือโครงการได้ ทั้งนี้ ทรัพยากรหมายถึงรวมถึงเงินทุน เวลา บุคลากรตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็น อย่างไรก็ตาม ใจดีที่สุด จะต้องคำนึงถึงต้นทุนในการจัดสรรทรัพยากรมาใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เหมาะสมด้วย

โดยสรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย แหล่งที่มาของนโยบายจะต้องผ่านกระบวนการที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นนโยบายที่ถูกต้อง สอดคล้องกับค่านิยมของสังคมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนส่วนใหญ่ อีกทั้งต้องมีความชัดเจนของนโยบาย ตลอดจนต้องได้รับการสนับสนุนนโยบายจากผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับผลจากการปฏิบัติตามนโยบาย นอกจากนี้ การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างสิ่งจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงาน การจัดสรรทรัพยากรซึ่งหมายถึงรวมถึงเงินทุน เวลา บุคลากรตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็น โดยจะต้องคำนึงถึงต้นทุนในการจัดสรรทรัพยากรมาใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เหมาะสมด้วย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)⁷ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยรูปแบบดิจิทัล แทนการใช้เงินสดในรูปแบบธนบัตรหรือเหรียญ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินแบบใหม่ๆ ในชีวิตประจำวัน เข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมแบบดั้งเดิม ซึ่งจะทำให้ในอนาคตแนวโน้มสังคมจะมีการใช้เงินสดลดลง

แนวคิดสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) มีฐานคิดมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาใช้ด้านการบริหารจัดการ ในส่วนของภาครัฐ เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยทำให้การบริหารจัดการทางการเงินการคลัง ลดการผลิตธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ จำกัดความ

⁷ The Fletcher School Tufts University, “The cost of cash in The United States,” <http://fletcher.tufts.edu/CostofCash/~media/Fletcher/Microsites/Cost%20of%20Cash/CostofCashStudyFinal.pdf> (accessed June 20,2017).

เสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเงินสด และลดภาระด้านเอกสารในการทำธุรกรรมทางการเงิน ในส่วนของภาคการเงินการธนาคาร นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งลดภาระด้านเอกสาร ธุรกรรมทางการเงินโดยเฉพาะเงินสดและเช็คเงินสดที่เพิ่มขึ้นตามการเติบโตของเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ต้นทุนของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นโดยไม่จำเป็น⁸

ประเทศต้นแบบของ Cashless Society ที่ประสบความสำเร็จ คือประเทศสวีเดน ซึ่งพบว่า ในปี 2015 สัดส่วนการใช้เงินสดในประเทศสวีเดนลดลงเหลือ 2% ของธุรกรรมทั้งหมด และคาดว่าจะเหลือ 0.5% ในปี 2020 สาขาของธนาคารมากกว่าครึ่งในประเทศเลิกบริการฝากถอนเงินสด และผู้ให้บริการถอนเงินสด (ATM) ในประเทศมีแนวโน้มจะหมดไปในไม่ช้า ซึ่งทำให้ประเทศสวีเดนเป็นประเทศที่มีอัตรา Cash Machine Coverage ต่ำที่สุดเป็นอันดับสองในกลุ่มประเทศยุโรป ชาวสวีเดนสามารถถอนเงินสด ผ่านช่องทางที่เรียกว่า Supermarket Checkout Line ซึ่งสะดวกรวดเร็ว การชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากข้อมูลสถิติ 85-90% ของธุรกรรมที่เกิดขึ้นในประเทศสวีเดนเป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิต บัตรเดบิต แอปพลิเคชันต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือ และตัวเลขสถิติการใช้จ่ายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ยิ่งสูงขึ้นไปอีกสำหรับ Retail Sales ซึ่งอยู่ที่ 95% ธนาคารหลัก 5 ใน 6 แห่ง ในประเทศสวีเดนเริ่มเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นแบบ Digital Branch ซึ่งไม่มีบริการรับฝาก ถอน เงินสดอีกต่อไป สำหรับธุรกรรมในประเทศที่ยังคงใช้เงินสด ซึ่งคาดว่ามาจากผู้พำนักอาศัยอย่างไม่ถูกต้องตามกฎหมาย (Undocumented Immigrants) นักท่องเที่ยว ประชาชน คนที่ยังไม่เข้าถึงหรือเปิดรับ การทำธุรกรรมในรูปแบบใหม่ๆ โดยเฉพาะประชากรผู้สูงอายุหรืออาจมาจากธุรกรรมนอกกฎหมาย เท่านั้น ปัจจุบันกรณีศึกษา Cashless Society ของประเทศสวีเดน เป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งเพราะเป็นเพียงประเทศเดียวที่เข้าใจความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยผลักดันสำคัญในการทำให้ประเทศสวีเดนเข้าสู่ยุคของ Cashless Society สามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่

1) ปัจจัยด้านกฎหมาย (Legal) รัฐบาลสวีเดนได้ออกกฎหมายที่เข้มงวดเกี่ยวกับการใช้เงินสด ตัวอย่างเช่น การนำเงินสดไปทำการโอนหรือฝากธนาคาร จำเป็นต้องตอบคำถามและให้รายละเอียดเกี่ยวกับเงินสดจำนวนดังกล่าวอย่างครบถ้วน เพื่อเป็นการป้องกันการฟอกเงินหรือแม้กระทั่งการก่อการร้ายต่างๆ สิ่งเหล่านี้ไม่เพียงจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมของประชาชน

⁸ นนทกร เทิดทูลทวีเดช, “Cashless Society: เตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ,” นิตยสารการเงินการธนาคาร, ฉ.1 (สิงหาคม 2559).

เท่านั้น แต่จากผลการวิจัยของธนาคาร Credit Suisse พบว่าการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายดังกล่าว ยังมีผลไปถึงทัศนคติของผู้คนในสังคมว่า การใช้จ่ายด้วยเงินสดนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ปกติ เป็นที่น่าสงสัย และเป็นอะไรที่ไม่ชอบมาพากลเป็นอย่างยิ่ง และเชื่อว่าเงินสดนั้นจะถูกใช้กับเรื่องที่ผิดกฎหมายและไม่โปร่งใสเท่านั้น นอกจากนี้รัฐบาลยังอนุญาตให้ร้านค้าสามารถปฏิเสธในการรับเงินสดได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายในกรณีที่ไม่แน่ใจในธุรกรรมนั้นได้

2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology) พัฒนาการของช่องทางการทำธุรกรรมดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Application ต่างๆ บน Smartphone เป็นทางเลือกที่ดีเยี่ยม แทนการใช้เงินสด ซึ่งนอกเหนือจากสะดวกแล้ว ยังไม่มีค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เคยมีอีกด้วย หนึ่งใน Application ที่สำคัญคือ Swish ซึ่งเป็น Application ที่เกิดจากความร่วมมือของธนาคาร 2-3 แห่งในประเทศสวีเดน โดย Application ดังกล่าวสามารถสนับสนุนการทำธุรกรรมแบบ Real-time เกือบจะทุกที่ตลอดเวลา ไม่จำกัดจำนวนเงินและไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับที่ประเทศไทยกำลังพัฒนาไปสู่ digital technology

3) ปัจจัยทางด้านสังคม (Social) นโยบายลดการใช้เงินสดของประเทศสวีเดนพบว่า นอกจากการผลักดันของรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐและการยอมรับของภาคธุรกิจการเงินการธนาคารแล้ว ชาวสวีเดนส่วนใหญ่ก็พร้อมที่จะเปิดรับเทคโนโลยี และช่องทางใหม่ๆ ด้วยความมั่นใจ โดยหากมองพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของชาวสวีเดนนั้น เริ่มตั้งแต่ในช่วง ปี 1990 ที่ปริมาณผู้ถือครองบัตรเครดิตและเดบิตพุ่งสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทำให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและเห็นได้ชัดในช่วงปี 2000 ในขณะที่ปริมาณการถอนเงินจากตู้ ATM ลดลง นอกเหนือจากนี้ ปริมาณผู้ใช้ Mobile Banking Application ในช่วงปี 2000 ซึ่งถือว่ามีการใช้งานอย่างแพร่หลาย อาจกล่าวได้ว่า ชาวสวีเดนจะหลงใหลในความง่ายและสะดวกของการไม่พกเงินสดอย่างมากและดูไม่มีท่าทีที่จะกลับไปใช้เงินสดแบบเดิมได้อีก⁹

โดยสรุป นโยบายลดการใช้เงินสดของประเทศสวีเดน ประสบความสำเร็จเพราะปัจจัยผลักดันสำคัญ ทั้งด้านกฎหมาย (Legal) ที่รัฐบาลมีการออกกฎหมายสนับสนุนการลดการใช้เงินสดและการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดอย่างจริงจัง ด้านเทคโนโลยี (Technology) ที่มีการนำระบบดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ ออกมารองรับธุรกรรมทางการเงินโดยความร่วมมือและสนับสนุนของภาค

⁹ Jon Henley, “Sweden leads the race to become cashless society,” <https://www.theguardian.com/business/2016/jun/04/sweden-cashless-society-cards-phone-apps-leading-europe> (accessed June 25,2017).

ธนาคาร ทั้งการทำธุรกรรมแบบ Real-time ไม่จำกัดจำนวนเงินและไม่เสียค่าใช้จ่าย และทางด้านสังคม (Social) ชาวสวีเดนส่วนใหญ่ก็พร้อมที่จะเปิดรับเทคโนโลยีและช่องทางใหม่ๆ ด้วยความมั่นใจ ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้ประเทศสวีเดนเป็นเพียงประเทศเดียวที่เข้าใกล้ Cashless Society มากที่สุด

ข้อดีของ Cashless society

ข้อดีที่สำคัญของแนวคิดนี้คือ การลดการใช้เงินสดและการเพิ่มการใช้ e-payment จะทำให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตอย่างรวดเร็วขึ้น ผลของการศึกษาผลกระทบของ e-payment ในปี 2013 โดย Moody's Analytics และ Visa บ่งชี้ว่า e-payment ช่วยส่งเสริมปริมาณการใช้จ่ายและการบริโภค ช่วยในการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นของรัฐบาล เพราะว่า e-payment ทำให้ธุรกรรมการเงินทุกอย่างสามารถตรวจสอบบัญชีย้อนหลังได้ต่างจากเงินสด ผลการวิเคราะห์ของนักเศรษฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ระบุว่า การใช้สกุลเงินสดในประเทศส่วนใหญ่ นั้นมากกว่า 50% ทำให้ที่จะหลีกเลี่ยงการตรวจสอบและจัดเก็บภาษีของรัฐบาล และตามการประมาณการของ Harvard Business Review มูลค่าของภาษีที่มีกรหลีกเลี่ยงจากการใช้เงินสดในประเทศกำลังพัฒนานั้น สามารถสูงได้ถึง 30%-44% ของ GDP นอกเหนือไปจากนี้ e-payment ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของเศรษฐกิจในการแข่งขันระหว่างประเทศจากการลดต้นทุนที่มาจากธุรกรรมเงินสด

ข้อเสียของ Cashless society

ข้อเสียประการแรกของแนวคิดนี้คือ การสูญเสียความเป็นส่วนตัวในธุรกรรมทางการเงิน อันเนื่องมาจากความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของธนาคาร ผู้ประกอบการ และรัฐบาล ซึ่งการที่รัฐบาล หรือหน่วยงานรัฐเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินได้จะทำให้ประชาชนสูญเสียเสรีภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะนำไปสู่การควบคุมอย่างเต็มรูปแบบของระบบการเงินการธนาคารโดยรัฐบาลในอนาคตก็เป็นได้ รวมถึงความเคลือบแคลงใจในระบบรักษาความปลอดภัยของระบบการเงินออนไลน์ต่างๆ เนื่องจากการนำข้อมูลการเงินทุกอย่างเข้าไปอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ อาจจะทำให้การโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวทำได้ง่ายขึ้น

ข้อเสียที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ Cashless society จะทำให้การบริโภคสินค้าและบริการพุ่งเพื่อเกินความจำเป็น เพราะว่าความสะดวกสบายจะเป็นสิ่งล่อลวงใจให้ผู้คนมีการใช้จ่ายจับจ่ายมากขึ้น หากไม่ได้ถือเงินสดอยู่ก็สามารถใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือในการใช้จ่ายได้ ไม่ต้องกังวลว่าจะมีเงินสดเพียงพออีกต่อไป ดังนั้น ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยของระบบ และแนวโน้มที่จะใช้จ่ายเกินตัวจึงยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้แนวคิดนี้โดนต่อต้าน

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”

2.3.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

แนวคิดการสร้างสังคมไร้เงินสด(Cashless Society) ในอนาคตของประเทศไทย มีความชัดเจนเมื่อคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบในหลักการของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และเห็นชอบการจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อผลักดันการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานในการชำระเงิน (Payment Infrastructure Development) การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax System) การลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม (Social Welfare) การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) และการสร้างสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในอนาคต

แผนยุทธศาสตร์นี้คาดว่าจะช่วยให้ประหยัดต้นทุนของระบบเศรษฐกิจในภาพรวมได้ประมาณ 75,000 ล้านบาทต่อปี¹⁰ จากประชาชน ที่จะสามารถลดต้นทุนจากการพกพาเงินสดและหันมาใช้บริการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แทน และมีความสะดวกมากขึ้นจากการเชื่อมโยงของระบบชำระเงินผ่านช่องทางที่หลากหลาย จากภาคการธนาคาร ที่จะสามารถประหยัดต้นทุนประมาณ 30,000 ล้านบาทต่อปี จากการลดต้นทุนการพิมพ์ธนบัตร การบริหารจัดการเงินสดและเช็ค และต้นทุนค่าเสียโอกาสของเงินสดที่เก็บไว้ในศูนย์จัดการเงินสด จากภาคธุรกิจ รวมถึงร้านค้าที่สามารถประหยัดต้นทุนประมาณ 45,000 ล้านบาทต่อปี จากการลดต้นทุนการบริหารจัดเก็บเงินสดและเช็ค และการพิมพ์และจัดส่งเอกสารใบกำกับภาษี

นอกจากนั้น การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ยังมีส่วนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในหลายด้าน เช่น ด้านขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย (Competitiveness) ซึ่งประเมินโดย World Economic Forum จากการนำเทคโนโลยีไปใช้ในภาคธุรกิจมากขึ้นซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ และจากการปรับปรุงปัจจัยพื้นฐานด้านสถาบันของประเทศ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการใช้งบประมาณลดปัญหาการคอร์รัปชัน และลดภาระ

¹⁰ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, “แผน National e-payment ก้าวสำคัญ ต้นผู้บริโภคสู่ยุคชำระเงินออนไลน์,” *กระแสรายวัน* ปีที่ 22, ฉ.2705 (กุมภาพันธ์ 2559): 4.

ของภาคธุรกิจจากกฎระเบียบภาครัฐ ด้านอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ในส่วนของการชำระภาษี และด้านดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index: HDI) ของ United Nations Development Programme โดยเฉพาะในมิติ ด้านความเหลื่อมล้ำในกลุ่มผู้ที่ขาดโอกาสและไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ จากการศึกษาที่สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการได้อย่างทั่วถึงและเต็มเม็ดเต็มหน่วยขึ้น

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติในกรอบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” กล่าวได้ว่า โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ในระดับมหภาคนั้น รัฐบาลและกระทรวงการคลัง เป็นผู้ทำหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อลดการใช้เงินสด (Cashless) โดยผ่านขั้นตอนแรก ซึ่งเป็นขั้นตอนของการแปลงนโยบายออกเป็นแนวทางปฏิบัติในรูปของโครงการ และปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนที่สอง ซึ่งเป็นขั้นตอนในการทำให้หน่วยงานในระดับล่าง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ธนาคารแห่งประเทศไทย กรมสรรพากรและประชาชน ยอมรับแนวทางของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ค่านิยมและเทคโนโลยีในปัจจุบัน

2.3.2 โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ภายใต้แนวคิดการสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Nation e-payment) ของรัฐบาล พบว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้มีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาแนวทางการกำกับดูแลผู้ให้บริการโทรคมนาคมและผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย (Mobile payment) เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปและมีการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม รวมทั้งเป็นการสนับสนุนแนวทางการรับจ่ายโอนเงินโดยไม่ใช้เลขบัญชีธนาคาร แต่ใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนและเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือที่เรียกว่าโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

“พร้อมเพย์- PromptPay”¹¹ คือระบบการทำธุรกรรมผ่านธนาคารพาณิชย์ที่อำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมในโครงการ โดยสมาชิกต้องทำการลงทะเบียนกับธนาคารเจ้าของ

¹¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, “ค่าธรรมเนียมพร้อมเพย์นิติบุคคล,” https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Documents/PromptPay_Fee.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2560).

บัญชีของตนเองเพื่อรับการทำธุรกรรมการโอนเงินจากผู้ที่จะโอนเงินมาให้สมาชิกผู้รับ ทั้งนี้ผู้โอนจะเข้าสู่ระบบธุรกรรมของโครงการพร้อมเพย์ได้หลายวิธี เช่น การโอนผ่านบัตรเดบิต ผ่านตู้ ATM และผ่าน mobile banking ทั้งนี้ผู้โอนซึ่งเป็นสมาชิกระบบพร้อมเพย์หรือไม่ก็ได้ สามารถเลือกโอนไปให้ผู้รับซึ่งเป็นสมาชิกพร้อมเพย์ ผู้โอนจะได้รับความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมธนาคาร โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบุคคล

มูลค่าการโอน/รายการ	ค่าธรรมเนียม/รายการ
ไม่เกิน 5,000 บาท	ไม่เสียค่าใช้จ่าย
มากกว่า 5,000 - 30,000 บาท	ไม่เกิน 2 บาท
มากกว่า 30,000 - 100,000 บาท	ไม่เกิน 5 บาท
มากกว่า 100,000 - วงเงินสูงสุดตามที่แต่ละธนาคารกำหนด	ไม่เกิน 10 บาท

*ไม่จำกัดจำนวนครั้งในการโอน

หากเปรียบเทียบกับการโอนโดยวิธีเดิมผ่านตู้ ATM ในกรณีของธนาคารกรุงเทพ คือหากโอนไปยังบัญชีของตนเองหรือผู้อื่นในธนาคารเดียวกันจะไม่เสียค่าธรรมเนียมธนาคาร หากต้องการโอนไปยังบัญชีของธนาคารอื่น ต้องเสียค่าธรรมเนียมรายการละ 25 บาท และหากเป็นบัญชีของธนาคารอื่นที่สาขาต่างจังหวัด ต้องเสียค่าธรรมเนียมรายการละ 35 บาท

จากการทำธุรกรรมผ่านโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay” ผู้โอนจะได้รับประโยชน์จากค่าธรรมเนียมที่ถูกลง ผู้รับจะรับเงินเข้าสู่บัญชีในทันที และธนาคารก็ไม่ต้องรับภาระต้นทุนในการดูแลหมุนเวียนเงินสด ซึ่งเป็นประโยชน์ของผู้โอนและผู้รับโอน

เมื่อพิจารณาโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” ประกอบโครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ทั้ง 5 โครงการในกรอบของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ร่วมกับปัจจัยผลักดันสำคัญในการทำให้ประเทศไทยเข้าสู่ยุคของ Cashless Society ในปัจจัยสำคัญ 3 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านกฎหมาย (Legal) ในเบื้องต้นพบว่า รัฐบาลได้มีการผลักดันผ่านโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษี เมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนของ ภาคเอกชน รวมถึงการผลักดันผ่านโครงการ e-Payment ภาครัฐ ซึ่งเป็นการบูรณาการฐานข้อมูล สวัสดิการสังคมและพัฒนา ระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมการรับจ่ายเงิน ของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของ ภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถ จ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความ ช้าช้อน และโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค

กล่าวได้ว่า รัฐบาลผลักดันให้มีการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการบูรณาการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยลดต้นทุนของ ระบบ ผ่านการพัฒนา ระบบ e-Tax Invoice ระบบนำส่งข้อมูลภาษีมูลค่าเพิ่ม และระบบนำส่งภาษี เงินได้หัก ณ ที่จ่าย ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลภาษีที่ครบถ้วนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการ วิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึง และเป็นธรรม อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการรายได้ที่ดี

ส่วน โครงการ e-Payment ภาครัฐเป็นระบบการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรง กลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความช้าช้อน และโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค นั้น เป็นอีกหนึ่งแนวทางที่จะช่วยลดการใช้เงินสด (Cashless) อีกทั้งช่วยให้ภาครัฐสามารถบริหารจัดการ เงินงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยทางด้านกฎหมายกับประเทศสวีเดน จะเห็นได้ว่าประเทศไทยยัง ไม่มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการใช้เงินสด จึงยังไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของ ประชาชน

2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology) พัฒนาการของช่องทางในการทำธุรกรรมดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Application ต่างๆ บน Smartphone เป็นทางเลือกแทนการใช้เงินสดนั้น สำหรับประเทศไทย พบว่า โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID หรือ “พร้อมเพย์-PromptPay” มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินหรือชำระเงินของประชาชน จากใช้หมายเลขบัญชี ธนาคาร ซึ่งมีตัวเลขหลายหลัก เป็นการชำระเงินหรือโอนเงินในระบบ Any ID หรือ “พร้อมเพย์-PromptPay” ซึ่งจะสามารถทำได้โดยใช้หมายเลขอื่นที่ผู้รับโอนได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่ง จะทำให้การโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกันหรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจสะดวกปลอดภัย

มากขึ้น นอกจากนี้โครงการการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด โดยมีค่าธรรมเนียมต่ำ เป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินที่สะดวกปลอดภัยมากขึ้นให้กับประชาชน ในขณะที่ธนาคารต้องเพิ่มการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายมากขึ้นด้วย ควบคู่กันไปตามความเหมาะสมของผู้รับชำระเงินที่เป็นร้านค้าในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินให้ประชาชนไปพร้อม ๆ กัน

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology) ในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ของประเทศไทย พบว่า ภาคการธนาคารให้ความร่วมมือในการผลักดันโครงการทั้งการลดค่าธรรมเนียมและเพิ่มการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแม้จะมีต้นทุนแต่เมื่อเทียบกับภาระด้านเอกสารทางธุรกรรมของทางธนาคารในระยะยาวมีความคุ้มค่า นอกจากนี้การขยายตัวของธุรกิจที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ในประเทศไทยที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นการส่งเสริมการทำธุรกรรมแบบไร้เงินสดอีกทางหนึ่ง

3) ปัจจัยทางด้านสังคม (Social) ภาครัฐผลักดันนโยบายลดการใช้เงินสดของประเทศไทย ผ่านโครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยให้ทุกหน่วยงานร่วมประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อส่งเสริมการใช้ e-Payment อีกทั้ง ภาครัฐก็จะออกมาตรการเพื่อกระตุ้นการใช้ e-Payment แทนเงินสดและเช็ค¹² จะช่วยยกระดับวิถีชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและบริการ e-Payment ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม พร้อมทั้งส่งเสริมการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทดแทนการใช้เงินสด จากการกระจายจุดรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น และการทำให้การโอนเงินและการรับชำระเงินสามารถทำได้โดยง่าย โดยใช้เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือหมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ นอกเหนือจากการใช้เลขที่บัญชีธนาคารอย่างในปัจจุบัน

นอกจากนั้น ประชาชนกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือกลุ่มผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาล จะมีช่องทางการขึ้นทะเบียนที่เข้าถึงได้ง่าย โดยดำเนินการผ่านสาขาของสถาบันการเงินซึ่งจะมีระบบการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้ง ประชาชนจะสามารถใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือ และนำไปใช้จ่ายผ่านร้านค้าหรือนำไปใช้กับบริการต่าง ๆ ของภาครัฐตามที่รัฐบาลจะกำหนดต่อไป (เช่น ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบการรักษาพยาบาล เป็นต้น)

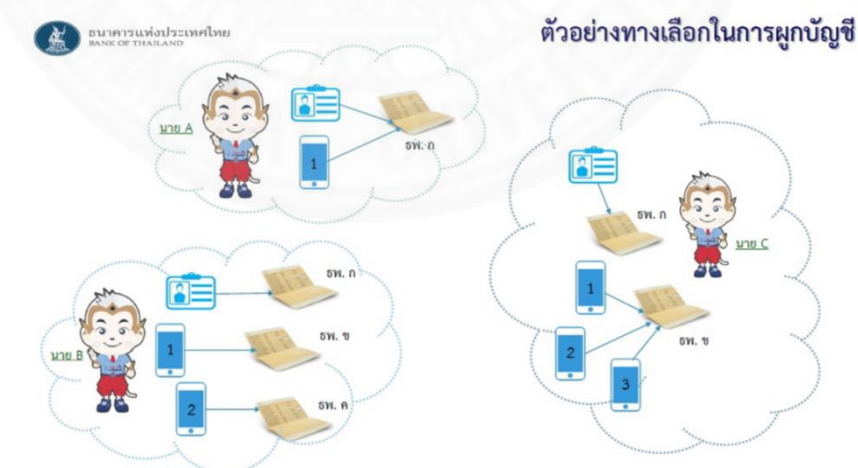
¹² กระทรวงการคลัง, “National e-Payment,” <http://www.epayment.go.th/home/app> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2559).

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยุคไทยแลนด์ 4.0 แต่ทว่านโยบายลดการใช้เงินสดของประเทศไทย ยังคงมีบริบทที่แตกต่างจากประเทศสวีเดนทั้งด้านความพร้อมของประชาชน ความมั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล

โครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” เป็นบริการทางเลือกใหม่ให้กับประชาชนหน่วยงาน บริษัท หรือห้างร้านต่างๆ ใช้ในการรับเงินและโอนเงิน ซึ่งเพิ่มเติมจากที่สามารถทำได้ในปัจจุบัน โดยผู้ที่มีการโอนเงินบ่อยๆ จะได้รับประโยชน์จากค่าธรรมเนียมจากการโอน โดยเฉพาะต่างธนาคารหรือโอนเงินเข้าบัญชีต่างจังหวัด ซึ่งมีค่าธรรมเนียมสูง ทั้งนี้ผู้รับโอนปลายทางต้องสมัครเป็นสมาชิกพร้อมเพย์ด้วยเช่นกัน

ระยะแรกแต่เดิมการโอนเงินระหว่างกันต้องใช้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารเป็นตัวยืนยันในการโอนและรับเท่านั้น ผ่านสื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ สาขาธนาคาร ตู้ ATM ทำรายการผ่าน Internet Banking หรือ Mobile Banking แต่ถ้าหากดำเนินการผ่านระบบพร้อมเพย์ที่เป็นทางเลือกใหม่ ผู้รับต้องทำการผูกบัญชีเข้ากับเลขประจำตัวประชาชนหรือเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่าง เมื่อมีการผูกบัญชีแล้วผู้โอนสามารถเลือกใช้เลขประจำตัวประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวยืนยันในการโอนเงิน เหมือนเช่นเดียวกับการโอนโดยใช้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งนี้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินจะถูกลงมาก และไม่เสียค่าธรรมเนียมหากโอนไม่เกิน 5,000 บาทต่อหนึ่งรายการ

ตัวอย่างทางเลือกในการผูกบัญชีนั้นมีทางเลือกอยู่หลายแบบ แต่เพื่อที่จะทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นจึงขอยกตัวอย่างตามรูปได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างทางเลือกในการผูกบัญชี

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, “พร้อมเพย์คืออะไร,” <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx> (สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560)

โดยข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2560 มีประชาชนผูกบัญชีพร้อมเพย์แล้ว 27 ล้านบัญชี โดยเป็นการผูกกับหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ 6 ล้านเลขหมาย และในช่วงเดือนมกราคมถึงมีนาคม พ.ศ.2560 มีรายการโอนเงินทั้งสิ้น 4.3 ล้านรายการ มูลค่ากว่า 30,000 ล้านบาท¹³

ระยะที่สอง ธนาคารพาณิชย์จะพยายามสร้างฐานของบัตรเดบิตและจุดรับชำระเงินสดสินค้าและบริการให้แพร่หลาย โดยปัจจุบันคนไทยมีบัตรเดบิตจำนวน 54 ล้านใบ และมีเครื่องรับบัตรกว่า 4 แสนเครื่อง ซึ่งเมื่อเทียบกับแล้วจำนวนดังกล่าวถือว่ายังน้อยมาก ประกอบกับธนาคารพาณิชย์ก็ปรับค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรลงเหลือร้อยละ 0.55 ซึ่งถูกมากเพื่อเป็นการจูงใจให้ร้านค้ารับบัตรเดบิตในการชำระเงิน โดยรัฐมีเป้าหมายในการติดตั้งเครื่องทั้งหมด 560,000 เครื่อง ให้แล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม พ.ศ.2561 และติดตั้งเครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 180,000 เครื่อง ในสถานที่ราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเมื่อต้องชำระค่าธรรมเนียมหากติดต่อกับทางราชการ

ระยะที่สาม คือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อร้านค้าต้องนำส่งภาษีทั้งแบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีการค้า ระบบพื้นฐานดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อเชื่อมต่อหรือส่งข้อมูลทางภาษีให้กับหน่วยงานราชการ ทั้งนี้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานในการชำระเงินและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ระยะที่สี่ การนำสวัสดิการภาครัฐที่เคยปฏิบัติถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมาย อาทิ เบี้ยคนชรา สวัสดิการผู้มีรายได้น้อย ซึ่งระบบพร้อมเพย์จะเข้ามาบูรณาการการนำส่งให้แก่ประชาชนที่มีสิทธิและได้ลงทะเบียนไว้ โดยการโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นการจัดโอนถึงประชาชนโดยตรง และตรวจสอบ ป้องกันการรั่วไหล และเป็นการจัดทำข้อมูลให้ถูกต้องทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งผู้ที่ได้รับสวัสดิการก็สามารถโอนต่อหรือนำไปใช้จ่ายตามร้านค้าที่มีการขยายตัวตามระยะที่สอง

ระยะที่ห้า การให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อจำนวนผู้ใช้ได้ลงทะเบียนไว้มากพอตามความมุ่งหวัง ประกอบกับร้านค้า จุดชำระค่าบริการของรัฐ ตลอดจนเครื่องรูดบัตร รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ระยะนี้จะเป็นการเสริมสร้างความรู้และประชาสัมพันธ์กระตุ้นให้มีการใช้จ่ายผ่านระบบ โดยจัดแคมเปญแจกรางวัลมูลค่ารวม 84 ล้านบาท ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่องและเพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะรับและมั่นใจในความปลอดภัยของการใช้งาน

¹³ ไทยรัฐออนไลน์, "แบงก์-มือถือผนึกกำลังการันตี ลงนามยกระดับความปลอดภัยพร้อมเพย์," <http://www.thairath.co.th/content/929605> (สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2560).

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและบทความต่างๆ ผู้ศึกษาพบว่า มีงานศึกษาหลายงานที่กล่าวถึงแนวคิดและการดำเนินงานเกี่ยวกับ e-Payment ในต่างประเทศ โดยงานต่างๆ เหล่านี้มักจะกล่าวถึงผลบวกของการดำเนินงานที่ช่วยลดการใช้เงินสดจากโครงการนี้ ดังต่อไปนี้

Denecker, Istace and Niederkorn¹⁴ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การเติบโตของการชำระเงินแบบดิจิทัล (Digital Payment) ในประเทศต่างๆ และพบว่าระบบการชำระเงินในประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีความหลากหลายกันมาก โดยเฉพาะประเทศซึ่งมีการใช้เงินสดและโครงสร้างพื้นฐานที่กำลังพัฒนา ในประเทศจีน รัสเซีย และประเทศอินเดีย มีการใช้เงินสดหมุนเวียนถึงประมาณ 11-13% ของ GDP เมื่อเปรียบเทียบกับประมาณ 7% ในสหรัฐอเมริกา และ 4% ในประเทศอังกฤษ นอกจากนี้การใช้เงินสดมีมากกว่า 90% ของการใช้จ่ายทั้งหมด เนื่องจากต้นทุนของการใช้เงินสดมีมูลค่าสูง หลายๆ ประเทศมีแนวทางในการพัฒนาการชำระเงินแบบดิจิทัลเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของธนาคาร รัฐบาลและร้านค้า เพื่อเป็นการกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการทางการเงิน ดังนั้นรัฐบาล ธนาคาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ธนาคารกลางและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ในอุตสาหกรรมการชำระเงิน เช่น ร้านค้าปลีก บริษัท และผู้บริโภค จะต้องร่วมมือกันวางแผนระบบการชำระเงินซึ่งจะส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยความร่วมมือนี้ได้ถูกเรียกว่า สงครามบนเงินสด (war on cash)

การเตรียมการเพื่อให้เกิดเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสดเป็นการดำเนินการระยะยาว เช่น ในตลาดของยุโรปและประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการดำเนินการมากกว่า 10 ปี และยังคงดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน โดยแผนการดำเนินการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละตลาด โดยมีหลักสำคัญเพื่อความสำเร็จ ดังนี้

1. การกำหนดแผนระยะยาว เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจร่วมกันถึงเป้าหมายของการชำระเงินแบบดิจิทัล อย่างเต็มรูปแบบ
2. แผนการดำเนินการจะต้องอยู่บนหลักความเป็นจริงของแต่ละประเทศ เนื่องจากตลาดในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันและมีความต้องการที่แตกต่างกัน
3. การดำเนินการต้องอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง ซึ่งผู้มีส่วนร่วมต้องมีความเข้าใจในระบบปัจจุบันอย่างแท้จริง

¹⁴ Olivier Denecker, Florent Istace and Marc Niederkorn, “McKinsey on Payments,” *McKinsey&Company*, (March 2013): 3-9.

Thomas, Jain and Angus¹⁵ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงการการเดินทางไปสู่สังคมที่ไม่ใช้เงินสด (Cashless Journey) โดยได้ติดตามการเติบโตของกระบวนการเพื่อนำไปสู่เศรษฐกิจที่ไม่ใช้เงินสด (Cashless Society) โดยพบว่า ผู้บริโภคทั่วโลกมีการใช้เงินสดอยู่ประมาณ 85% และการใช้เงินสดมีภาระต่อเศรษฐกิจของแต่ละประเทศถึง 1.5% ของ GDP

การศึกษาโครงการ Cashless Journey จะทำการวัดความก้าวหน้าของประเทศไปสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเปรียบเทียบสัดส่วนของการใช้จ่ายผ่านเงินสดและไม่ใช่เงินสดของผู้บริโภค สัดส่วนดังกล่าว 5 ปี ย้อนหลังและเงื่อนไขที่ผู้บริโภคเปลี่ยนจากการชำระเงินสดไปเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า

1. สัดส่วนของการใช้จ่ายไม่ใช่เงินสด การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เติบโตอย่างมากในประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากตลาดเหล่านี้มีการสร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับมาเป็นเวลานาน อย่างไรก็ตามในประเทศเหล่านี้ เช่น ประเทศฝรั่งเศส และเนเธอร์แลนด์ ก็ยังมีการใช้เงินสดถึง 40% โดยประเทศส่วนใหญ่ในโลก เพิ่งเริ่มการปรับตัวไปสู่การไม่ใช่เงินสด โดยการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจและลดปัญหาการพกพาเงินสด ดังนั้นหลายๆ ประเทศจึงพยายามที่จะลดการใช้เงินสด

2. สัดส่วนของการใช้จ่ายผ่านเงินสดแสดงให้เห็นว่า การใช้จ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เติบโตในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา เช่น ในประเทศเคนยา ได้มีการพัฒนาระบบการชำระเงิน ซึ่งดึงดูดผู้สนใจจำนวนมาก สำหรับประเทศในจีน การเติบโตของเขตเมืองและการผลักดันของรัฐบาลก่อให้เกิดการเติบโตของการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

โดยสรุปการชำระเงินไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา ถึงแม้จะมีการเติบโตของการใช้จ่ายไม่ใช่เงินสดก็ยังเป็นวิธีการพื้นฐานในหลายประเทศ อาทิ จากประเทศอินเดีย

นายกรัฐมนตรีของอินเดีย นาย Narendra Modi ได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ในการก้าวเข้าสู่ดิจิทัลและเศรษฐกิจไร้เงินสด (Digital and Cashless Economy) โดยการยกเลิกธนบัตร 500, 1,000 รูปี โดยไปใช้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แทน โดยการใช้บัตรเครดิต บัตร

¹⁵ Hugh Thomas, Amit Jain and Michael Angus, “Measuring progress toward a cashless society,” *Exclusive insights from MasterCard Advisors*, (2013): 1-5.

เดบิต และการใช้งานจาก E-wallet เป็นต้น และรัฐบาลได้ประกาศเชิญชวนโดยใช้ Incentive Approach โดยมีกิจกรรมหลักๆ ดังต่อไปนี้¹⁶

1. หน่วยงาน The Central Government Petroleum ให้ส่วนลดพิเศษ 0.75% ของราคาน้ำมันที่ประชาชนเติมถ้าชำระด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้มีธุรกรรมการชำระด้วยอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากจำนวน 20% เป็น 40% จากผู้ที่มาใช้บริการและคาดว่าจะมีผู้ที่จะใช้เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 30% ในอีก 1 ปี
2. การขยายฐานออกไปตามพื้นที่ห่างไกล โดยติดตั้งอุปกรณ์รับชำระเงินหมู่บ้านละ 2 เครื่อง โดยอยู่ภายใต้โครงการประชามสहरณ์ ประชามนม ประชามเกษตรกรรม ซึ่งจะอำนวยความสะดวกและประโยชน์ต่อเกษตรกรในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด
3. รัฐบาลกลางสนับสนุน Rural Regional Banks และ Cooperative Banks ออกบัตรเครดิตชื่อ “Rupay Kisan Cards” ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลในจำนวนไม่มาก เพื่อให้รู้จักวิธีการใช้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
4. การซื้อบัตรโดยสารรถไฟจะได้ส่วนลด 0.5% หากชำระด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และถ้าหากชำระด้วยตัวออนไลน์จะมีประกันภัยคุ้มครองอีกด้วย
5. บริษัทประกันภัยและประกันชีวิตของรัฐจะให้สิทธิพิเศษเพิ่มขึ้นไม่เกิน 10% หากชำระด้วยอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้การชำระค่าทางด่วนในเส้นทางต่างๆ ก็จะมีส่วนลด 10% เช่นกัน

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เป็นนโยบายการเงินการคลังสาธารณะ เป้าหมายคือการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในอนาคต หน่วยงานหลักคือกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย โดยรัฐบาลให้การสนับสนุนผ่านมาตรการภาษี และกลไกทางการเงิน กระบวนการทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากสำนักงาน กสทช. ที่ร่วมผลักดันและขจัดปัญหาและอุปสรรค เพื่อที่จะได้รับความร่วมมือผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

¹⁶ Yourstory, “11 ways in which PM Modi plans to promote a digital, cashless economy,” <https://yourstory.com/2016/12/narendra-modi-package-digital-cashless-economy/> (accessed May 30,2017).

ปัจจุบันโครงการอยู่ในขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ซึ่งเป็นจุดของการตัดสินใจและกิจกรรมเกี่ยวกับนโยบายที่กำหนดไว้อย่างดีไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ มีลักษณะเป็นกระบวนการผลักดันกลไกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของนโยบาย คือการที่ประชาชนใช้บัตรเครดิตทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด ในการทำธุรกรรมทางการเงินรวมถึงการซื้อสินค้าและบริการจากภาครัฐและภาคเอกชน

โดยความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การสร้างการรับรู้แก่ประชาชน ความพร้อมของระบบรวมถึงการสร้างความร่วมมือและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในระยะเริ่มต้นของโครงการนี้ ปัจจัยที่บ่งชี้ความสำเร็จ ได้แก่ จำนวนผู้ลงทะเบียนในระบบ”พร้อมเพย์” จำนวนร้านค้า จุดรับชำระบริการผ่านระบบ และจำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ทำผ่านระบบ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังเห็นว่า กระบวนการหลักของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” คือ กระบวนการแสวงหาปัญหา อุปสรรคต่างๆ ตามสภาพความเป็นจริง เพื่อพัฒนาแนวทางที่จะขับเคลื่อนกลไกเหล่านั้นให้บรรลุเป้าหมายของนโยบาย โดยที่ปัจจัยสถานะแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อที่มีอิทธิพลสำคัญ ได้แก่

1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสดิจิทัล โดยเป็นตัวกระตุ้นให้ประชาชนผู้ใช้บริการเข้าถึงโครงการได้ง่ายขึ้น โดยมีตัวแปรคือ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในประเด็นการออกกฎหมายหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ

2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ ความพร้อมของระบบของธนาคารพาณิชย์ และร้านค้าที่ร่วมโครงการ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

3) ปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ การได้รับรู้ ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์เกี่ยวกับโครงการ ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของระบบ

1. ตัวแปรต้น

1.1 นโยบายของหน่วยและการดำเนินการของหน่วยงานกำกับดูแล (ธนาคารแห่งประเทศไทย / สำนักงาน กสทช.)

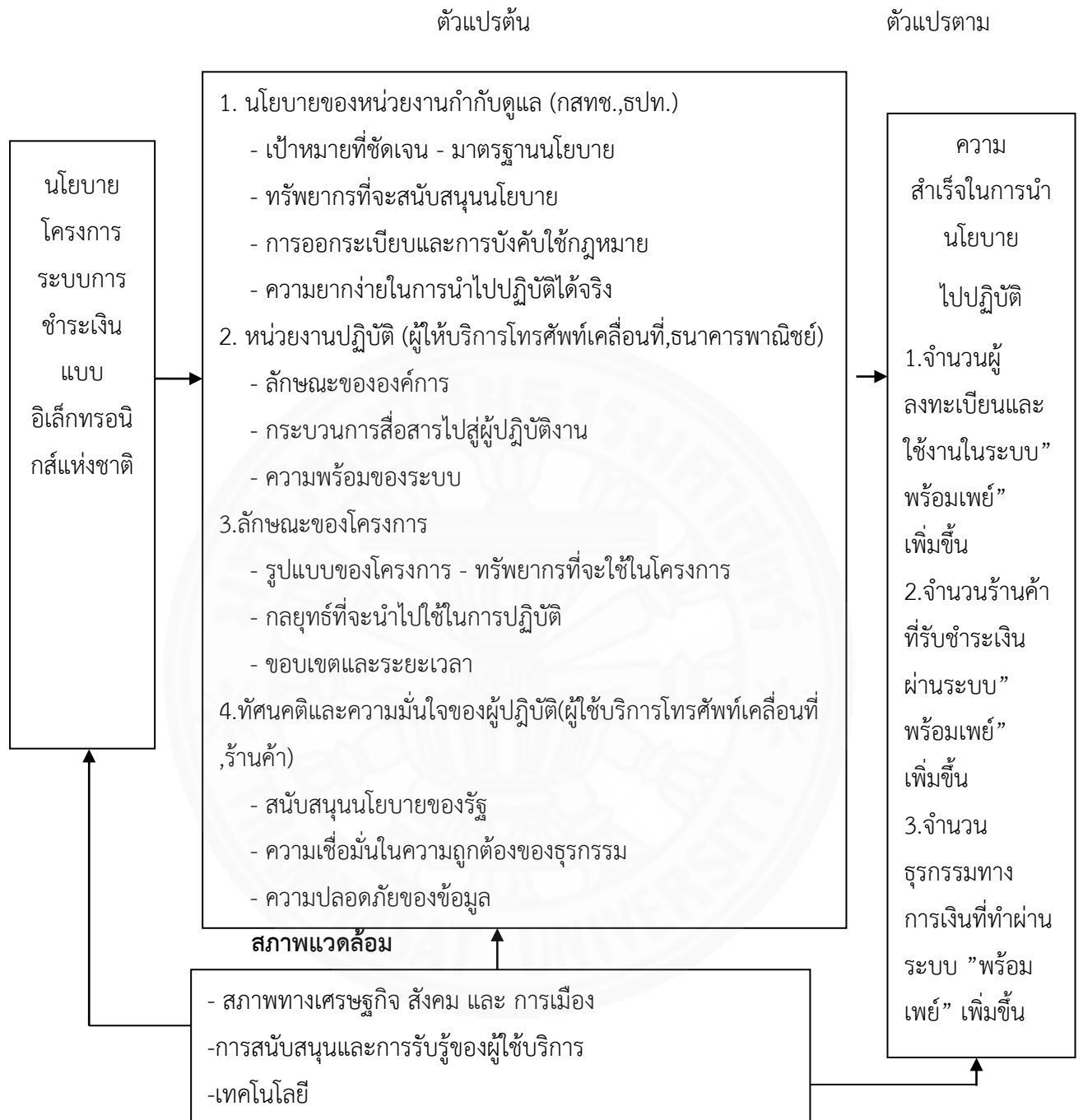
1.2 ผู้นำไปปฏิบัติ (ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่/ธนาคารพาณิชย์)

1.3 ลักษณะของโครงการ โดยรูปแบบลักษณะต้องมีความชัดเจนโดยมีผู้รับผิดชอบที่จะดำเนินการภายใต้กรอบเวลา ทรัพยากรเงินงบประมาณและกลยุทธ์ที่จะนำไปใช้

1.4 คนใช้งาน (ประชาชนผู้ใช้บริการ/ร้านค้าจุดชำระค่าบริการ ซึ่งต้องสนับสนุนนโยบายของรัฐ มีความเชื่อมั่นในความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูล

2. ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์ PromptPay” โดยมีตัวชี้วัดคือ จำนวนผู้ลงทะเบียนและใช้งานในระบบเพิ่มขึ้น จำนวนร้านค้าที่รับชำระเงินผ่านระบบ และจำนวนธุรกรรมทางการเงินที่ทำผ่านระบบ



ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบความคิดในการวิเคราะห์

ที่มา: ดัดแปลงจากตัวแบบสหองค์การ(Intergovernmental Policy Implementation Model) ของ Carl E. Van Horn และ Donald S. Van Meter และ นฤพนธ์ รัตนสมาหาร, “การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม,” (ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555), 28.

ทั้งนี้ เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายของโครงการ“พร้อมเพย์ PromptPay” ไปปฏิบัติแล้ว จะนำมาวิเคราะห์ความสำเร็จใน 3 มิติที่ McConnell เสนอเพื่อให้ได้ ภาพความสำเร็จที่ชัดเจนขึ้นด้วย โดยใช้กรอบการวิเคราะห์ของ McConnell¹⁷ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงการแบ่งความสำเร็จของนโยบายออกเป็น 3 มิติหลัก

หัวข้อ	ประเด็น
Process	<ul style="list-style-type: none"> ○ การคงวัตถุประสงค์และเครื่องมือนโยบายเดิม ○ มีความชอบธรรม ○ สร้างผลประโยชน์ร่วมที่ยั่งยืน ○ มีความสร้างสรรค์
Programmes	<ul style="list-style-type: none"> ○ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ○ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ปรารถนา ○ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย ○ เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินนโยบาย
Politics	<ul style="list-style-type: none"> ○ มีผลทางบวกต่อคะแนนเสียง/ชื่อเสียงของรัฐบาลและผู้นำ ○ สามารถควบคุมวาระทางการเมืองและการปกครอง ○ รักษาค่านิยมหลักและทิศทางของรัฐบาล

¹⁷ Allan McConnell, *Understanding Policy Success*, (China: Palgrave Macmillan, 2010), 45-46.

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อศึกษาโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และวิเคราะห์ ปัจจัยของปัญหาและอุปสรรค ที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการในภาคประชาชน ภาคผู้ให้บริการและองค์กรกำกับดูแล ในส่วนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนทางการคลังของประเทศที่เหมาะสมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยดูจากตัวอย่างของต่างประเทศที่เป็น Best Practice

ด้านทฤษฎี เนื่องจากโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) เป็นนโยบายการเงินการคลังสาธารณะ โดยเครื่องมือเชิงนโยบาย (Policy instrument) ที่รัฐบาลใช้สนับสนุนในรูปแบบรัฐเข้าไปเกี่ยวข้องบ้าง ผ่านมาตรการการเงิน ปัจจุบันโครงการอยู่ในขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation) ดังนั้น ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ใช้ ทฤษฎีการบริหารนโยบายในการนำไปปฏิบัติ (Policy Implementation Theory)

ในส่วนวิธีการวิจัยนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงผสมผสาน (Mixed methods Research) มี 2 ขั้นตอน โดยในขั้นตอนแรกจะเริ่มต้นด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากภาคประชาชน ภาคร้านค้า เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ ความเข้าใจ องค์กรประกอบในการตัดสินใจ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคจากการดำเนินการของโครงการดังกล่าว จากนั้นในขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษาต่อไป โดยผู้ศึกษาออกแบบและกำหนดแนวทางการดำเนินวิธีการศึกษา สามารถแสดงในรูปตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงแนวทางการดำเนินวิธีการศึกษา

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี(ตัวแปรต้น)	แหล่งข้อมูล			
		แบบสอบถาม 1 (ประชาชน ทั่วไป)	แบบสอบถาม 2 (ร้านค้า)	สัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง (กสทช. , ธนาคาร, (Operator)	เอกสาร/ บทความที่ เกี่ยวข้อง
1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จ (Success Factors)	- ภูมิหลังของผู้ให้ ข้อมูล	✓	✓	✓	
	- ความเข้าใจของ โครงการ	✓	✓		
	- การรับรู้ของ โครงการ	✓	✓	✓	✓
	- ความชัดเจนของ โครงการ	✓	✓	✓	✓
	- การออกระเบียบ และการบังคับใช้			✓	✓
	- ความยากง่ายใน การนำไปปฏิบัติ	✓	✓	✓	
2. ศึกษาปัญหาและ อุปสรรคของการนำ นโยบายไปปฏิบัติ	- การใช้ทรัพยากร สนับสนุน	✓	✓	✓	✓
	- ลักษณะขององค์กร		✓	✓	
	- ขอบเขตและ ระยะเวลา	✓	✓		
3. เพื่อเสนอแนะ แนวทางที่จะส่งผล ต่อความสำเร็จของ โครงการ“พร้อม เพย์- PromptPay”	- การรับรู้	✓	✓	✓	✓
	- ความเข้าใจ	✓	✓	✓	✓
	- การเห็นประโยชน์	✓	✓	✓	✓
	- ความเชื่อมั่น	✓	✓	✓	✓

3.1 วิธีการศึกษาวิจัย

3.1.1 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือจากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และร้านค้าผู้ให้บริการ เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ องค์ประกอบในการตัดสินใจ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค

3.1.2 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และใช้ข้อมูลประกอบที่เป็นเอกสาร ข้อมูลสถิติ และการลงพื้นที่ สัมภาษณ์ จากผู้ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 1) ภาคประชาชน 2) ภาคผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง เลือกการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) ดังนี้

1) ภาคประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่คำนึงถึงผู้ให้บริการ ทั้งนี้ จากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดจำนวน 93 ล้านเลขหมาย พบว่ากระจุกตัวอยู่ใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีโอกาสรับรู้และเข้าถึงการใช้งานระบบการชำระเงินทาง อิเลคทรอนิกส์นี้มากที่สุด ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Random Sampling) สำหรับจำนวน กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนตามขนาดประชากรของเครื่องซีและมอร์แกน คือจำนวน 350 คน

2) ภาคผู้ให้บริการ กลุ่มร้านค้าที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครในเขต พญาไทที่มีศักยภาพในการใช้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” พบว่า มีจำนวนประมาณ 200,000 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Random Sampling) จำนวน 50 แห่ง

3.2.2 วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ จากผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ทางตรงและมีส่วนได้ส่วนเสียกับปัจจัยความสำเร็จของนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” สามารถดูได้จากผู้กำหนดนโยบายจากภาครัฐสู่หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานผู้ ปฏิบัติ เพื่อให้ได้รับข้อมูลปฐมภูมิโดยตรง และข้อมูลทุติยภูมิ ในกรณีที่เกี่ยวข้องและต้องการข้อมูลที่ เฉพาะเจาะจง โดยเลือกที่จะสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ โดยตรงดังนี้

1. หน่วยงานรัฐ

- คณะกรรมการการสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยสัมภาษณ์กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 1 ท่าน

2. หน่วยงานกำกับดูแล

- ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สัมภาษณ์อธิบดีรองผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย ที่รับผิดชอบโครงการ 1 ท่าน

- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง, กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สัมภาษณ์รองเลขาธิการสายนกิจการโทรคมนาคม 1 ท่าน

- คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง, กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สัมภาษณ์กรรมการ ที่รับผิดชอบทางด้านเศรษฐศาสตร์และที่ปรึกษา 2 ท่าน

3. ธนาคารพาณิชย์

- ธนาคารธนชาติ สัมภาษณ์รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ 1 ท่าน

4. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

- บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สัมภาษณ์ผู้บริหาร ระดับสูง 1 ท่าน

- บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สัมภาษณ์ผู้บริหาร ระดับสูง 1 ท่าน

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกเพื่อให้ได้มุมมองและความเห็นจากฝ่ายบริหารทั้งภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล และผู้ปฏิบัติ ซึ่งในแต่ละท่านจะมีมุมมองและทัศนะตามที่ตนเองรับผิดชอบในหน่วยงานของตน และให้ได้ครอบคลุมมากที่สุดตามรายชื่อที่แต่ละท่านกรุณาให้สัมภาษณ์ ตามรายชื่อต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	ชื่อ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	วันที่ สัมภาษณ์	วิธีการ สัมภาษณ์
1.	รศ.ประเสริฐ ศีลพิพัฒน์	กรรมการ กสทช.	สำนักงาน คณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง, กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	22 พ.ค.60	สัมภาษณ์ โดยตรง
2.	นายก่อกิจ ด้านชัยวิจิตร	รองเลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน คณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง, กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	22 พ.ค.60	สัมภาษณ์ โดยตรง
3.	พลเอกประสิทธิ์ชัย พิบูลรัตน์	ที่ปรึกษา กรรมการ กสทช.	สำนักงาน คณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง, กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	17 พ.ค.60	สัมภาษณ์ โดยตรง
4.	นายศ กิมสวัสดิ์	กรรมการ	โครงการ National e-payment	30 พ.ค.60	สัมภาษณ์ ทาง โทรศัพท์
5.	นายพิชิต แก้วมาคุณ	ผู้อำนวยการ สายรัฐกิจ สัมพันธ์	บริษัท โทเทิล แอ็ค เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	30 พ.ค.60	สัมภาษณ์ ทาง โทรศัพท์

ลำดับ	ชื่อ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	วันที่ สัมภาษณ์	วิธีการ สัมภาษณ์
6.	นางทองอุไร ลิ้มปิติ	อดีตรองผู้ว่าการ	ธนาคารแห่งประเทศไทย	31 พ.ค.60	สัมภาษณ์ ทาง โทรศัพท์
7.	นางนุสรา รุนสำราญ	รองกรรมการผู้จัดการ	ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	31 พ.ค.60	สัมภาษณ์ ทาง โทรศัพท์
8	นายวรุณเทพ วัชรภรณ์	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ อำนวยการส่วนงานธุรกิจสัมพันธ์และ พัฒนา	บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).	2 มิ.ย.60	สัมภาษณ์ โดยตรง

อนึ่งเดิมผู้ศึกษาต้องการที่จะสัมภาษณ์ธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่และบริษัทที่ปรึกษาธุรกิจ แต่เนื่องจากธนาคารขนาดใหญ่จะมีความได้เปรียบในการเข้าร่วมโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ที่มีฐานลูกค้าและสาขาที่ครอบคลุมกว่า จึงอยากได้มุมมองจากธนาคารขนาดเล็กแทน ซึ่งมีแผนที่จะใช้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” นี้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันและตอบสนองลูกค้าของตนเองได้อย่างไร ส่วนบริษัทที่ปรึกษา ผู้วิจัยได้สอบถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแทนการสัมภาษณ์ ทำให้ทราบว่าในต่างประเทศ ก็ได้มีโครงการแบบนี้เช่นเดียวกัน อาทิ สวีเดน ฟินแลนด์ อังกฤษ เป็นต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจถึงการเข้าถึงและปัจจัยในการนำนโยบายไปใช้และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ตลอดจนการมีส่วนร่วมจากภาคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

แบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยข้อคำถามได้กำหนดความหมายของการวัดทัศนคติโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale กำหนดตัวเลือกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีการให้น้ำหนักคะแนนดังนี้¹

5 คะแนน หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยค่าพิสัยของแต่ละระดับ สามารถหาได้จากสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

¹ วิเชียร เกตุสิงห์, *หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*, (กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด, 2530), 148-149.

ประกอบกับในสถานการณ์แปลผลค่าเฉลี่ย ได้แบ่งระดับของความคิดเห็นออกมาเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด จึงทำให้ได้เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 คำถามปลายเปิดด้านแนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่จะทำ
ให้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพื่อช่วยในการลดการใช้เงินสดของประเทศ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขและมีค่าความเชื่อมั่นรวมตามเกณฑ์ที่กำหนดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความคิดเห็นก่อนนำไปใช้จริง

3.3.2 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการ (Semi Structured Interview) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองโดยนำผลที่ได้จากการประมวลผลการวิจัยเชิงปริมาณ มาประกอบคำถามสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ผ่านการตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา เกี่ยวกับประเด็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งด้านเนื้อหาและด้านความสอดคล้อง ซึ่งผู้ศึกษาได้นำไปทดลองถามคำถามกับผู้อื่น เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในประเด็นคำถาม จนมั่นใจว่าเครื่องมือมีคุณภาพ

ตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์ในวิธีวิทยการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ท่านมีบทบาทอย่างไรต่อการดำเนินการตามนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”
2. ท่านได้มีส่วนร่วมในฐานะอะไร ในการผลักดันตามนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”
3. ท่านคิดว่านโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” เกิดขึ้นจากอะไร และมีวัตถุประสงค์อะไร
4. วัตถุประสงค์ของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ในมุมมองของท่าน คิดว่ามีประโยชน์ในด้านใดบ้าง

5. ท่านคิดว่าภาครัฐมีการสนับสนุนนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อย่างไรบ้าง และเพียงพอหรือไม่
6. ท่านคิดว่าภาครัฐควรสนับสนุนสิ่งใดเพิ่มเติมบ้าง เพื่อให้นโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ประสบผลสำเร็จ
7. หน่วยงานของท่านได้ให้ความสำคัญต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพียงใด และมีการเตรียมการหรือปรับปรุงอะไรบ้าง อาทิเช่น โครงสร้างองค์การ ผู้รับผิดชอบ และงบประมาณ เพื่อสนับสนุนโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”
8. ท่านมีความเห็นว่าประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ ในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มากน้อยเพียงใด
9. ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์วิธีไหนที่ควรจะนำมาใช้เพื่อให้เข้าถึงประชาชน และหน่วยงานใดควรจะเป็นผู้รับผิดชอบ
10. นอกจากท่านแล้ว บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” มากน้อยเพียงใด
11. ท่านคิดว่าประเทศไทยพร้อมหรือยังกับการดำเนินการตามนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”
12. หากสภาวะแวดล้อมทางการเมืองเปลี่ยนแปลงไป ท่านคิดว่าจะมีผลกระทบกับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” หรือไม่

3.4 การประกันความน่าเชื่อถือของข้อมูล

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การเลือกผู้ที่จะให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ต้องเป็นผู้ที่อยู่ในระดับบริหาร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับเชิงนโยบายและสามารถตรวจสอบเชิงประจักษ์ได้ เพื่อให้ข้อมูลแม่นยำ มีความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษาใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) จาก การสัมภาษณ์ ออกแบบสอบถาม และเอกสารที่ใช้ประกอบ มีความเห็นไปในทางสอดคล้องกัน ซึ่งจะอธิบายในรายละเอียดต่อไป

3.5 การประกันความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

ด้านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจโดยอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try - out) กับกลุ่มที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษาแต่ไม่ได้เป็นตัวอย่างใน

การศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ได้ค่า Alpha= 0.931

3.6 ข้อจำกัดของการวิจัย

วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากโครงการอยู่ในขั้นตอนเริ่มต้นของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวนของผู้ใช้บริการพร้อมแพทย์และร้านค้าที่ให้บริการ อาจส่งผลต่อจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากเป้าหมายของผู้ศึกษาต้องการให้ได้ประโยชน์จากความเห็นมากที่สุด จึงมุ่งหวังที่จะเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงในหลายองค์กร ซึ่งมีข้อจำกัดในการเข้าพบ จึงต้องอาศัยความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ได้มีโอกาสสัมภาษณ์ ทั้งนี้บางท่านมีภาระกิจมาก จึงทำให้ผู้ศึกษานัดหมายสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์แทน และได้ข้อมูลตามสรุปผลการวิจัยต่อไป ทั้งนี้สิ่งที่ขาดหายไป คือ ผู้วิจัยไม่สามารถสังเกตการแสดงออกทางกายภาพ ท่าทาง (body language) ระหว่างสัมภาษณ์ได้

นอกจากนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีบทบาทในตัวเอง คือ ในฐานะผู้รับผิดชอบของโครงการในหน่วยงานของตนเองและความเห็นส่วนตัว จึงทำให้บางครั้งผู้ศึกษาต้องย้าถามว่าเป็นความเห็นในฐานะใด

3.7 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคม ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกประเภทข้อมูล (Typological Analysis) การเปรียบเทียบข้อมูล (Comparison) จากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) อาทิ ทฤษฎี วรรณกรรมและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทุกประเภท มาวิเคราะห์ (Analysis) สังเคราะห์ (Synthesis) และตีความ (Interpretation) มาอธิบายเชิงพรรณนาโดยใช้หลักตรรกวิทยา (Logical Reasoning) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา

บทที่ 4

รายงานผลการศึกษา

การศึกษาโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงผสมผสาน (Mixed methods Research) มี 2 ขั้นตอน โดยในขั้นตอนแรกจะเริ่มต้นด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากภาคประชาชน ภาคร้านค้า ในขั้นตอนที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

4.1 รายงานผลการศึกษาวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์-Prompt Pay” โดยการนำผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่คัดเลือกจากประชากร และออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลจากตัวอย่างและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากนั้นนำผลที่ได้มาทำการศึกษาเชิงคุณภาพ

ในขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นวิธีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลสถิติจากตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้แจกแบบสอบถามแยกเป็นประชาชนทั่วไปและร้านค้า ดังนี้

1. ประชาชนทั่วไป จำนวน 350 ชุด โดยได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 331 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95
2. ร้านค้า จำนวน 50 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

รวมแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด เก็บรวบรวมได้จำนวนรวม 381 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95 โดยมีประเด็นนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1.1 สรุปผลศึกษาแบบสอบถามที่ได้จากประชาชนทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ได้ผลสรุปดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีจำนวนมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 เพศชายจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	151	45.6
หญิง	179	54.1
ไม่ตอบ	1	99.7
รวม	331	100.0

2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 อายุมากกว่า 40 ปี และอายุน้อยกว่า 20 ปี รองลงมาตามลำดับ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	39	11.8
20-30 ปี	122	36.9
30-40 ปี	112	33.8
มากกว่า 40 ปี	58	17.5
ไม่ตอบ	0	0
รวม	331	100.0

3. การศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ต่ำกว่าอนุปริญญาตรี/ปวส. และอนุปริญญา/ปวส. รองลงมาตามลำดับ

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช.	58	17.5
อนุปริญญา/ปวส.	46	13.9
ปริญญาตรี	160	48.3
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	60	18.1
ไม่ตอบ	7	2.1
รวม	331	100.0

4. อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และทำธุรกิจส่วนตัว/งานอิสระ รองลงมาตามลำดับ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	93	28.1
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	16.6
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	144	43.5
ทำธุรกิจส่วนตัว/งานอิสระ	38	11.5
อื่นๆ	1	0.3
ไม่ตอบ	0	0.
รวม	331	100.0

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,000- 20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีรายได้ตนเองต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 รองลงมาตามลำดับ

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	172	52
10,001-20,000 บาท	71	21.5
20,001-30,000 บาท	35	10.6
30,001-40,000 บาท	53	16.0
ไม่ตอบ	0	0
รวม	331	100.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลสรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ กว่า 174 คนคิดเป็นร้อยละ 52.6 และไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 157 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4

การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	174	52.6
ไม่ใช้	157	47.4
ไม่ตอบ	0	100
รวม	331	100.0

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพราะไม่สะดวกชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต) 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมาคือไม่รู้จักว่ามีการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ไม่อยากสมัครใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาตามลำดับ

เหตุผล/สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้จักว่ามีการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	57	17.2
ไม่สะดวกชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต)	78	23.6
ไม่อยากสมัครใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	18	5.4
ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	5	1.5
ไม่ตอบ	0	0
รวม	331	100.0

3. ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ ชำระผ่านบัตรเครดิต 123 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาชำระเงินผ่านระบบ E-banking 90 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ชำระผ่านบัตรเดบิต ชำระเงินผ่านระบบ e-wallet (M-PAY, Truemoney) ชำระเงินผ่านระบบ Pay-Pal รองลงมาตามลำดับ

รูปแบบบริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านบัตรเครดิต	123	37.2
ชำระผ่านบัตรเดบิต	49	14.8
ชำระเงินผ่านระบบ E-banking	90	27.2
ชำระเงินผ่านระบบ e-wallet (M-PAY, Truemoney)	49	14.8
ชำระเงินผ่านระบบ Pay-Pal	17	5.1
อื่นๆ (ระบุ)	1	0.3
ไม่ตอบ	2	0.6
รวม	331	100.0

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงิน 1,001-4,000 บาท 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา ต่ำกว่า 1,000 บาท 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ต่อมา 4,001-8,000 บาท สูงกว่า 10,000 บาท และ 8,001-10,000 บาท ตามลำดับ

ชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	43	13.0
1,001-4,000 บาท	84	25.4
4,001-8,000 บาท	28	8.5
8,001-10,000 บาท	9	2.7
สูงกว่า 10,000 บาท	12	3.6
ไม่ตอบ	155	46.8
รวม	331	100.0

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละเดือนจำนวน 1-2 ครั้ง 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมา 3-4 ครั้ง 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ระหว่าง 5-6 ครั้ง และมากกว่า 6 ครั้ง รองลงมาตามลำดับ

ชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	74	22.4
3-4 ครั้ง/เดือน	61	18.4
5-6 ครั้ง/เดือน	25	7.6
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	15	4.5
ไม่ตอบ	156	47.1
รวม	331	100.0

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากสะดวกรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา 148 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา มีค่าธรรมเนียมถูกกว่า 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และ ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา	148	44.7
มีค่าธรรมเนียมถูกกว่า	25	7.6
ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	3	0.9
ไม่ตอบ	155	46.8
รวม	331	100.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลสรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ได้จากสื่อโฆษณา ทวี หนังสือพิมพ์ 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา ธนาคาร 102 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และร้านค้า รองลงมาตามลำดับ

การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคาร	102	30.8
ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	48	14.5
ร้านค้า	9	2.7
หน่วยงานของรัฐ	32	9.7
สื่อโฆษณา ทวี หนังสือพิมพ์	138	41.7
อื่นๆ	1	0.3
ไม่ตอบ	1	0.3
รวม	331	100.0

2. ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าครึ่งยังไม่ได้ลงทะเบียนในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” 181 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 ลงทะเบียนแล้ว 150 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

ลงทะเบียนในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	จำนวน	ร้อยละ
ลงทะเบียนแล้ว	150	45.3
ยังไม่ได้ลงทะเบียน	181	54.7
รวม	331	100.0

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผู้กัญชีธนาคาร ด้วยเลขบัตรประชาชน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมา ลงทะเบียนทั้งเลขบัตรประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ลงทะเบียนในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผู้กัญชีกับ	จำนวน	ร้อยละ
เลขบัตรประชาชน	77	23.3
หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	20	6.0
บัตรประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	51	15.4
ไม่ตอบ	183	55.3
รวม	331	100.0

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนสมัครในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพราะต้องการรับภาษีคืน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมา ต้องการใช้บริการโอนเงินส่วนบุคคล 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ต้องการรับสวัสดิการจากรัฐ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการรับภาษีคืน	85	25.7
ต้องการรับสวัสดิการจากรัฐ	9	2.7
ต้องการใช้บริการโอนเงินส่วนบุคคล	41	12.4
อื่นๆ	15	4.5
ไม่ตอบ	181	54.7
รวม	331	100.0

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าแนะนำให้บุคคลอื่นลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” หรือไม่ 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมา แนะนำ 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และไม่แนะนำ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

แนะนำให้บุคคลอื่นลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	72	21.8
ไม่แน่ใจ	76	23
ไม่แนะนำ	4	1.2
ไม่ตอบ	183	53.3
รวม	331	100.0

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ยังไม่ลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพราะไม่สะดวกชำระเงินผ่าน "พร้อมเพย์-PromptPay" (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต) 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมา ไม่รู้จัก "พร้อมเพย์-PromptPay" 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ไม่อยากสมัครใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และไม่มี ความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่าน "พร้อมเพย์-PromptPay" รองลงมาตามลำดับ

แนะนำให้บุคคลอื่นลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้จัก "พร้อมเพย์-PromptPay"	55	16.6
ไม่สะดวกชำระเงินผ่าน "พร้อมเพย์-PromptPay" (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต)	75	22.7
ไม่อยากสมัครใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	37	11.2
ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่าน "พร้อมเพย์-PromptPay"	16	4.8
ไม่ตอบ	148	44.7
รวม	331	100.0

ส่วนที่ 4 แนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” รายละเอียดดังตาราง

1. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผ่านสื่อต่างๆ ของรัฐมีประสิทธิภาพในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .964 รองลงมาคือ การรับทราบโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากการประชาสัมพันธ์ของรัฐในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .973 และได้รับทราบโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากธนาคารพาณิชย์ได้เป็นอย่างดี ละเอียด ครบถ้วนในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .992 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ทักษะเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป

การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผลค่าเฉลี่ย	อันดับ
1.ท่านรู้จัก โครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” มากน้อยเพียงใด	2.21	1.015	น้อย	4
2. ได้ทราบโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” จากการประชาสัมพันธ์ของรัฐ มากน้อยเพียงใด	2.17	.973	น้อย	2
3.รัฐได้เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผ่านสื่อต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด	2.19	.964	น้อย	1
4.การที่รัฐใช้สื่อทีวี ท่านคิดว่าเข้าถึงประชาชน ได้มากน้อยเพียงใด	2.26	1.018	น้อย	5
5.ท่านได้รับทราบโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากธนาคารพาณิชย์ได้เป็นอย่างดี ละเอียด ครบถ้วน	2.23	.992	น้อย	3
ค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.21	.992	น้อย	-

2. ทักษะเกี่ยวกับเกี่ยวกับความเข้าใจโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ารัฐมีมาตรการควบคุมการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวได้เป็นอย่างดีในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .882 รองลงมาคือการผูกบัญชีธนาคารกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเลขที่บัตรประชาชน และ/หรือเบอร์โทรศัพท์นั้นในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .970 และการโอนเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay” เป็นการช่วยลดค่าธรรมเนียมธนาคารในระดับ

ปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .997 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ทักษะเกี่ยวกับความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป

ความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผลค่าเฉลี่ย	อันดับ
1.การสมัครโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ที่ธนาคารเปิดช่องทางผ่านตู้ ATM, สาขาธนาคาร ท่านคิดว่ามีความสะดวกดีแล้ว มากน้อยเพียงใด	2.70	1.015	ปานกลาง	5
2.การผูกบัญชีธนาคารกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเลขที่บัตรประชาชน และ/หรือเบอร์โทรศัพท์นั้น ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด	2.66	.970	ปานกลาง	2
3.การโอนเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay” เป็นการช่วยลดค่าธรรมเนียมธนาคาร ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด	2.79	.997	ปานกลาง	3
4.การโอนเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay” ทำได้ทั้งธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร ท่านเห็นว่าถูกต้องมากน้อยเพียงใด	2.80	1.006	ปานกลาง	4
5.ท่านเชื่อว่ารัฐมีมาตรการควบคุมการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	2.61	.882	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.71	.974	ปานกลาง	-

3. ทักษะเกี่ยวกับเกี่ยวกับประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

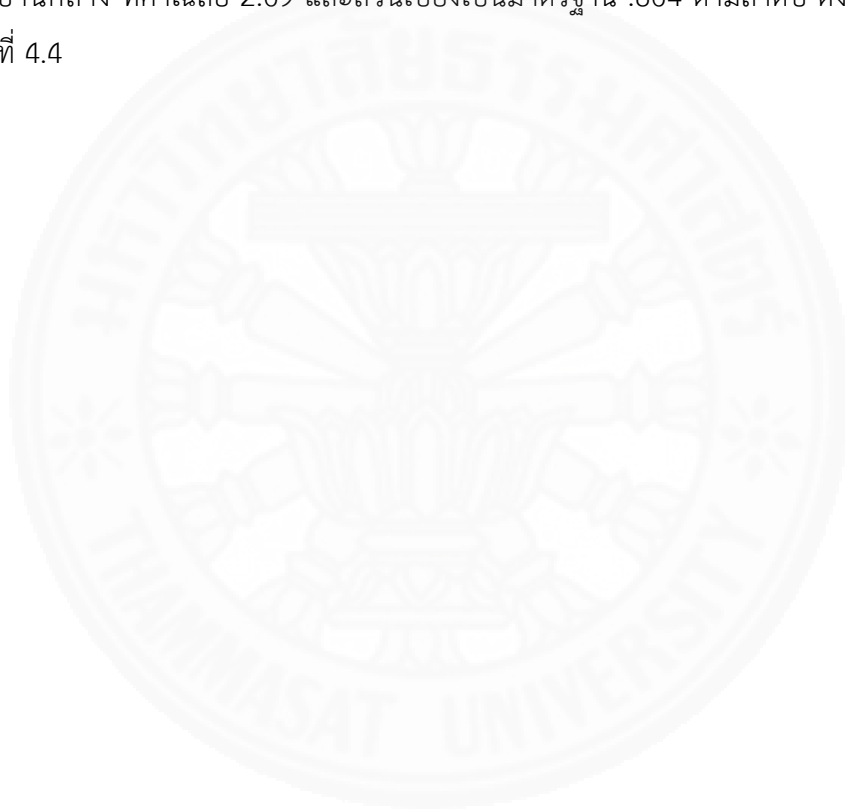
พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีประโยชน์เพียงใดในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .839 รองลงมาคือเห็นประโยชน์อย่างมาก หากผู้รับโอนเงินจากสมัคร “พร้อมเพย์-PromptPay” ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .854 และได้รับความสะดวกในการ รับ/จ่าย จาก “พร้อมเพย์-PromptPay” ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .855 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ทักษะเกี่ยวกับประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป

ประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การ แปลผล ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1.ท่านทราบว่า โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด	2.68	.839	ปาน กลาง	1
2.ท่านเห็นประโยชน์อย่างมาก หากผู้รับโอนเงินจากท่านสมัคร “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.66	.854	ปาน กลาง	2
3.ท่านลดค่าใช้จ่ายและประหยัดค่าธรรมเนียมธนาคารได้หลังจากใช้ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.73	.878	ปาน กลาง	4
4.ท่านได้รับความสะดวกในการ รับ/จ่าย จาก “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.73	.8556	ปาน กลาง	3
ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.70	.856	ปาน กลาง	-

4. ทศนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าธุรกรรมที่ทำผ่านระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” สามารถตรวจสอบได้ถูกต้องในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .852 รองลงมาคือท่านมั่นใจว่าเงินในบัญชีของท่านจะไม่สูญหายจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .857 และคิดว่าหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยไว้อย่างดีแล้ว ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .864 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.4



ตารางที่ 4.4 ทักษะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป

ความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การ แปลผล ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ท่านเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีความปลอดภัยสูง	2.59	.874	น้อย	5
2. ท่านคิดว่าธุรกรรมที่ทำผ่านระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” สามารถตรวจสอบได้ถูกต้อง	2.69	.852	ปานกลาง	1
3. ท่านมั่นใจว่าเงินในบัญชีของท่านจะไม่สูญหายจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.64	.857	ปานกลาง	2
4. ท่านคิดว่าหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยไว้อย่างดีแล้ว	2.69	.864	ปานกลาง	3
5. ท่านมั่นใจว่าหากมีข้อผิดพลาดจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” จะมีผู้รับผิดชอบและแก้ไข โดยไม่ปิดความรับผิดชอบ	2.67	.865	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.65	.862	ปานกลาง	-

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของประชาชนทั่วไป

แนวคิดและทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผลค่าเฉลี่ย
1. การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.21	.992	น้อย
2. ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.71	.974	ปานกลาง
3. ทัศนคติเกี่ยวกับประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.70	.856	ปานกลาง
4. ทัศนคติเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.65	.862	ปานกลาง

จากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 331 ชุด ได้มีความเห็นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ว่ายังมีน้อยยังไม่ถึงระดับปานกลาง โดยเฉพาะของการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .992

ส่วนที่ 5 แนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพื่อช่วยในการลดการใช้เงินสดของประเทศ

คำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามจำนวน 331 ชุด มีผู้ให้ความคิดเห็นในส่วนนี้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และมีผู้ไม่ตอบข้อคำถามจำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 99.1 โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- 1) ช่องทางการจ่ายเงินพร้อมเพย์ในชีวิตประจำวัน
- 2) ถ้ามีความน่าเชื่อถือมากกว่าในปัจจุบันก็น่าสนใจ
- 3) รัฐบาลควรมีการจัดโปรโมชั่นการใช้พร้อมเพย์อย่างต่อเนื่อง

4.1.2 สรุปผลศึกษาแบบสอบถามที่ได้จากร้านค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ได้ผลสรุปดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีจำนวนมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 เพศชายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	14	28.0
หญิง	36	72.0
ไม่ตอบ	0	0
รวม	50	100.0

2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อายุน้อยกว่า 20 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี รองลงมาตามลำดับ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	7	14.0
20-30 ปี	19	38.0
30-40 ปี	14	28.0
มากกว่า 40 ปี	10	20.0
ไม่ตอบ	0	0
รวม	50	100.0

3. การศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาตรี/ปวส. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ ปริญญาตรี และ ปริญญาโทหรือสูงกว่า รองลงมาตามลำดับ

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช.	20	40.0
อนุปริญญา/ปวส.	27	54.0
ปริญญาตรี	2	4.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0.0
ไม่ตอบ	1	2
รวม	50	100.0

4. อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัวประเภทร้านอาหาร/ร้านเครื่องดื่ม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 22.0 ร้านสะดวกซื้อ ร้านประเภทให้บริการต่างๆ และร้านค้าออนไลน์ รองลงมาตามลำดับ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ร้านค้าปลีก	11	22.0
ร้านอาหาร/ร้านเครื่องดื่ม	22	44.0
ร้านสะดวกซื้อ	5	10.0
ร้านประเภทให้บริการต่างๆ	4	8.0
ร้านค้าออนไลน์	8	16.0
ไม่ตอบ	0	0.0
รวม	50	100.0

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,000- 20,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีรายได้ตนเองต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมาตามลำดับ

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	7	14.0
10,001-20,000 บาท	22	44.0
20,001-30,000 บาท	8	16.0
30,001-40,000 บาท	13	26.0
ไม่ตอบ	0	0
รวม	50	100.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลสรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ กว่า 32 คนคิดเป็นร้อยละ 64.0 และไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

การใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	32	64.0
ไม่ใช้	18	36.0
ไม่ตอบ	0	0
รวม	50	100.0

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะไม่สะดวกชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต) 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 รองลงมาคือไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และอื่นๆ รองลงมาตามลำดับ

เหตุผล/สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	6	12.0
ไม่สะดวกชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต)	8	16.0
ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	0	0
อื่นๆ	4	8.0
ไม่ตอบ	32	64.0
รวม	50	100.0

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ Pay-Pal 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 ชำระผ่านบัตรเดบิตชำระเงินผ่านระบบ e-wallet (M-PAY, Truemoney) และอื่นๆ เช่น ATM รองลงมาตามลำดับ

รูปแบบบริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านบัตรเครดิต	28	56.0
ชำระผ่านบัตรเดบิต	12	24.0
ชำระเงินผ่านระบบ E-banking	20	40.0
ชำระเงินผ่านระบบ e-wallet (M-PAY, Truemoney)	4	8.0
ชำระเงินผ่านระบบ Pay-Pal	36	72.0
อื่นๆ (ระบุ)	2	4.0
ไม่ตอบ	0	0.0
รวม	50	100.0

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงิน 1,001-4,000 บาท 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมา 4,001-8,000 บาท 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ต่ำกว่า 1,000 บาท 8,000-10,000 บาท และ สูงกว่า 10,000 บาท รองลงมาตามลำดับ

ชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	5	10.0
1,001-4,000 บาท	14	28.0
4,001-8,000 บาท	11	22.0
8,001-10,000 บาท	3	6.0
สูงกว่า 10,000 บาท	3	6.0
ไม่ตอบ	14	28.0
รวม	50	100.0

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละเดือนต่ำกว่า 10 ครั้ง 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา 11-30 ครั้ง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่วน 31-50 ครั้ง และมากกว่า 50 ครั้ง รองลงมาตามลำดับ

ชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ครั้ง/เดือน	17	34.0
11-30 ครั้ง/เดือน	13	26.0
31-50 ครั้ง/เดือน	5	10.0
มากกว่า 50 ครั้ง/เดือน	0	0.0
ไม่ตอบ	15	30.0
รวม	50	100.0

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากความสะดวกรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา มีค่าธรรมเนียมถูกกว่า 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา	32	64.0
มีค่าธรรมเนียมถูกกว่า	4	8.0
ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	0	0.0
ไม่ตอบ	14	28.0
รวม	50	100.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลสรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ได้จากสื่อโฆษณา ทิว หนังสือพิมพ์ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา ธนาคาร 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 หน่วยงานของรัฐ อื่นๆ (ทราบจากเพื่อน) และร้านค้า รองลงมาตามลำดับ

การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคาร	18	36.0
ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	0	0.0
ร้านค้า	1	2.0
หน่วยงานของรัฐ	6	12.0
สื่อโฆษณา ทิว หนังสือพิมพ์	23	46.0
อื่นๆ	2	4.0
ไม่ตอบ	0	0
รวม	50	100.0

2. ผู้ตอบแบบสอบถามลงทะเบียนในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” และไม่ได้ลงทะเบียนใน โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน

ลงทะเบียนในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	จำนวน	ร้อยละ
ลงทะเบียนแล้ว	25	50.0
ยังไม่ได้ลงทะเบียน	25	50.0
รวม	50	100.0

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผู้กัญชีธนาคาร ทั้งเลขบัตรประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาลงทะเบียนด้วยเลขบัตรประชาชน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ลงทะเบียนในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผู้กัญชีกับ	จำนวน	ร้อยละ
เลขบัตรประชาชน	7	14.0
หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	6	12.0
บัตรประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	12	24.0
ไม่ตอบ	25	50.0
รวม	50	100.0

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนสมัครในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพราะต้องการใช้บริการโอนเงินส่วนบุคคล 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา ต้องการรับภาษีคืน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อื่นๆ (สะดวก) 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และต้องการรับสวัสดิการจากรัฐ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการรับภาษีคืน	5	10.0
ต้องการรับสวัสดิการจากรัฐ	1	2.0
ต้องการใช้บริการโอนเงินส่วนบุคคล	17	34.0
อื่นๆ	2	4.0
ไม่ตอบ	25	50.0
รวม	50	100.0

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำให้บุคคลอื่นลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา ไม่แน่ใจว่าจะแนะนำหรือไม่ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และไม่แนะนำ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

แนะนำให้บุคคลอื่นลงทะเบียนสมัครใช้บริการ โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	15	30.0
ไม่แน่ใจ	8	16.0
ไม่แนะนำ	2	4.0
ไม่ตอบ	25	50.0
รวม	50	100.0

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ยังไม่ลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพราะไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่าน "พร้อมเพย์-PromptPay" 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาไม่สะดวกชำระเงินผ่าน "พร้อมเพย์-PromptPay" (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต) 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ อื่นๆ (ใช้ไม่เป็น) 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

แนะนำให้บุคคลอื่นลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้จักร “พร้อมเพย์-PromptPay”	14	28.0
ไม่สะดวกชำระเงินผ่าน "พร้อมเพย์ - PromptPay" (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต)	7	14.0
ไม่อยากสมัครใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	0	0.0
ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่าน "พร้อมเพย์-PromptPay"	4	8.0
ไม่ตอบ	25	50.0
รวม	50	100.0

ส่วนที่ 4 แนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” รายละเอียดดังตาราง

1. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

พบว่ากลุ่มตัวอย่างรู้จักโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .969 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นว่าการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผ่านสื่อต่างๆ ของรัฐมีประสิทธิภาพในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .954 และได้รับทราบโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากการประชาสัมพันธ์ของรัฐในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .975 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ทศนะเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า

การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การ แผลผล ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1.ท่านรู้จัก โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มากน้อยเพียงใด	2.20	.969	น้อย	1
2.ได้ทราบโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากการประชาสัมพันธ์ของรัฐ มากน้อยเพียงใด	2.22	.975	น้อย	3
3.รัฐได้เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผ่านสื่อต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด	2.22	.954	น้อย	2
4.การที่รัฐใช้สื่อทีวี ท่านคิดว่าเข้าถึงประชาชน ได้มากน้อยเพียงใด	2.30	.995	น้อย	4
5.ท่านได้รับทราบโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากธนาคารพาณิชย์ได้เป็นอย่างดี ละเอียด ครบถ้วน	2.44	.907	น้อย	5
ค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.27	.960	น้อย	-

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเข้าใจโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการผูกบัญชีธนาคารกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเลขที่บัตรประชาชน และ/หรือเบอร์โทรศัพท์นั้นในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .926 รองลงมาคือมีความเห็นว่าการโอนเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay” เป็นการช่วยลดค่าธรรมเนียมธนาคารในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.036 และเห็นว่าการสมัครโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ที่ธนาคารเปิดช่องทางผ่านตู้ ATM,

สาขานาการมีความสะดวกดีแล้วในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.050 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ทักษะเกี่ยวกับความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า

ความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การ แปลผล ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1.การสมัครโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”ที่ธนาคารเปิดช่องทางผ่านตู้ ATM, สาขาธนาคาร ท่านคิดว่ามีความสะดวกดีแล้ว มากน้อยเพียงใด	3.40	1.050	ปานกลาง	3
2. การผูกบัญชีธนาคารกับโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเลขที่บัตรประชาชนและ/หรือเบอร์โทรศัพท์นั้น ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด	3.60	.926	มาก	1
3. การโอนเงินผ่าน“พร้อมเพย์-PromptPay”เป็นการช่วยลดค่าธรรมเนียมธนาคาร ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด	3.22	1.036	ปานกลาง	2
4. การโอนเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay”ทำได้ทั้งธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร ท่านเห็นว่าถูกต้องมากน้อยเพียงใด	3.30	1.035	ปานกลาง	4
5. ท่านเชื่อว่ารัฐมีมาตรการควบคุมการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	2.54	.973	น้อย	5
ค่าเฉลี่ยความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	3.21	1.004	ปานกลาง	-

3. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าได้รับความสะดวกในการ รับ/จ่าย จาก “พร้อมเพย์-PromptPay” ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .866 รองลงมาคือได้ทราบว่า โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีประโยชน์ต่อตนเองเพียงใด” ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .903 และลดค่าใช้จ่ายและประหยัดค่าธรรมเนียมธนาคารได้หลังจากใช้ “พร้อมเพย์-PromptPay” ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .926 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ทศนะเกี่ยวกับประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า

ประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การ แปลผล ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1.ท่านทราบว่า โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด	2.96	.903	ปาน กลาง	2
2.ท่านเห็นประโยชน์อย่างมาก หากผู้รับโอน เงินจากท่านสมัคร “พร้อมเพย์-PromptPay”	3.04	.989	ปาน กลาง	4
3.ท่านลดค่าใช้จ่ายและประหยัด ค่าธรรมเนียมธนาคารได้หลังจากใช้ “พร้อม เพย์-PromptPay”	3.20	.926	ปาน กลาง	3
4.ท่านได้รับความสะดวกในการ รับ/จ่าย จาก “พร้อมเพย์-PromptPay”	3.20	.866	ปาน กลาง	1
ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ประโยชน์โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	3.1	.926	ปาน กลาง	-

4. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีความปลอดภัยสูงในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .857 รองลงมาคือคิดว่าธุรกรรมที่ทำผ่านระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” สามารถตรวจสอบได้ถูกต้อง ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .891 และคิดว่าหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยไว้อย่างดีแล้ว ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .975 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ทักษะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า

ความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผลค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ท่านเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีความปลอดภัยสูง	2.60	.857	น้อย	1
2. ท่านคิดว่าธุรกรรมที่ทำผ่านระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” สามารถตรวจสอบได้ถูกต้อง	2.68	.891	ปานกลาง	2
3. ท่านมั่นใจว่าเงินในบัญชีของท่านจะไม่สูญหายจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.44	1.091	น้อย	4
4. ท่านคิดว่าหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยไว้อย่างดีแล้ว	2.78	.975	ปานกลาง	3
5. ท่านมั่นใจว่าหากมีข้อผิดพลาดจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” จะมีผู้รับผิดชอบและแก้ไข โดยไม่ปิดความรับผิดชอบ	2.54	1.147	น้อย	5
ค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.60	.9922	น้อย	-

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ของร้านค้า

แนวคิดและทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผลค่าเฉลี่ย
1. การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์ PromptPay”	2.27	.960	น้อย
2. ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	3.21	1.004	ปานกลาง
3. ทัศนคติเกี่ยวกับประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	3.10	.926	ปานกลาง
4. ทัศนคติเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.60	.9922	น้อย

จากแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด ที่ได้ผลจากร้านค้า จะเห็นได้ว่าร้านค้าเข้าใจและเห็นประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับปานกลาง แต่การรับรู้และความเชื่อมั่นของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ยังอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 5 แนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพื่อช่วยในการลดการใช้เงินสดของประเทศ

คำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด มีผู้ให้ความคิดเห็นในส่วนนี้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีผู้ไม่ตอบข้อคำถามจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0 โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- 1) น่าจะช่วยให้สะดวก ลดภาระค่าธรรมเนียม ตรวจสอบได้

ข้อมูลเปรียบเทียบเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”
ระหว่างประชาชนกับร้านค้า

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลเปรียบเทียบเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับโครงการ
“พร้อมเพย์-PromptPay” ระหว่างประชาชนกับร้านค้า

แนวคิดและทัศนะ	ประชาชน			ร้านค้า		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การ แปลผล ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การ แปลผล ค่าเฉลี่ย
1. การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.21	.992	น้อย	2.27	.960	น้อย
2. ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.71	.974	น้อย	3.21	1.004	ปานกลาง
3. ทัศนะเกี่ยวกับประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.70	.856	น้อย	3.10	.926	ปานกลาง
4. ทัศนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”	2.65	.862	น้อย	2.60	.9922	น้อย

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าทั้งประชาชนและร้านค้ายังขาดการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” และยังไม่มั่นใจในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับความเข้าใจและประโยชน์ที่จะได้รับของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” และระดับต่ำรองลงมา เห็นได้ว่าทั้งประชาชนและร้านค้ายังไม่มั่นใจ ขาดความเชื่อมั่นต่อโครงการ ซึ่งสอดคล้องกันทั้ง 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล แต่อย่างไรก็ตามในแนวคิดและทัศนะของผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าทั้งความเข้าใจและประโยชน์ที่จะได้รับถึงแม้จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าแต่ก็ยังมีระดับน้อยไม่ถึงระดับปานกลาง ทำให้เห็นว่านโยบายของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ยังขาดการเข้าถึงและทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง

4.1.3 สรุปผลศึกษาแบบสอบถามที่ได้จากประชาชนทั่วไปและร้านค้า ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation)

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของประชาชน

รายการ		เพศ	อายุ	การศึกษา
การรับรู้	Pearson Correlation	-.043	.181**	.135*
	Sig.(2-tailed)	.432	.001	.015
เข้าใจ	Pearson Correlation	-.026	.165**	.130*
	Sig.(2-tailed)	.643	.003	.019
ประโยชน์	Pearson Correlation	-.032	.124*	.097
	Sig.(2-tailed)	.567	.024	.080
เชื่อมั่น	Pearson Correlation	.002	.143**	.110*
	Sig.(2-tailed)	.967	.009	.047

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากผลการศึกษาในตารางที่ 4.12 จะเห็นได้ว่าเพศต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05 แต่พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 เช่นเดียวกับระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

ดังนั้นกล่าวได้ว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ที่แตกต่างกัน

เมื่อศึกษาในความสัมพันธ์เพิ่มเติมในความสัมพันธ์ของอายุและระดับการศึกษาต่อทัศนคติในการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.13 และ ตารางที่ 4.14 สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของประชาชนแยกตามช่วงอายุ

รายการ		ระดับอายุ (ปี)			
		น้อยกว่า 20	20-30	31-40	มากกว่า 40
การรับรู้	Pearson Correlation	.965*	1.000*	.973**	1.000*
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.005	.000
เข้าใจ	Pearson Correlation	.565**	.891**	.365	1.000*
	Sig.(2-tailed)	.002	.001	.289	.000
ประโยชน์	Pearson Correlation	.509*	.768**	.417	.866
	Sig.(2-tailed)	.005	.007	.570	.333
เชื่อมั่น	Pearson Correlation	.247	.584	.338	1.000*
	Sig.(2-tailed)	.184	.077	.407	.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.13 และระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับน้อย (ตามตารางที่ 4.5) โดยอายุที่แตกต่างกันของประชาชนในทุกช่วงอายุ ตั้งแต่ไม่น้อยกว่า 20 ปี จนถึงมากกว่า 40 ปี มีการรับรู้ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

แต่พบว่าระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของความเข้าใจของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับปานกลาง (ตามตารางที่ 4.5) โดยอายุที่ต่างกันในกลุ่มผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และกลุ่มผู้มีอายุ 20-30 ปี มีความเข้าใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 อีกทั้งผู้มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความเข้าใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 ตามลำดับ

ถัดมายังพบว่าระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของประโยชน์ในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับปานกลาง (ตามตารางที่ 4.5) โดยอายุที่ต่างกันของประชาชนในช่วงอายุ ตั้งแต่ไม่น้อยกว่า 20 ปี จนถึง 20-30 ปี มีทัศนคติเรื่องประโยชน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 แต่พบว่าในทัศนคติเรื่องประโยชน์ของผู้มีอายุ 30-40 ปี จนถึงอายุมากกว่า 40 ปี ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่าระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่อความเชื่อมั่นในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับปานกลาง (ตามตารางที่ 4.5) โดยผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติต่อความเชื่อมั่นต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 แต่ในทัศนคติเรื่องความเชื่อมั่นของผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของประชาชนแยกตามระดับการศึกษา

รายการ		ระดับการศึกษา			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท / สูงกว่า
การรับรู้	Pearson Correlation	1.000*	.992*	.721	.385
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.151	.469
เข้าใจ	Pearson Correlation	1.000*	.840*	.662	.168
	Sig.(2-tailed)	.012	.013	.198	.716
ประโยชน์	Pearson Correlation	.866*	.513	.779*	.426
	Sig.(2-tailed)	.012	.129	.002	.059
เชื่อมั่น	Pearson Correlation	0.712*	.457	.801*	.672
	Sig.(2-tailed)	.000	.248	.002	.526

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.14 และระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของการรับรู้และความเข้าใจของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับน้อยและปานกลาง (ตามตารางที่ 4.5) โดยระดับการศึกษาของประชาชนในช่วงตั้งแต่การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และต่ำกว่ามีการรับรู้และความเข้าใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 แต่พบว่าไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีและปริญญาโทขึ้นไป

ต่อมาระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของประโยชน์และความเชื่อมั่นในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับปานกลาง (ตามตารางที่ 4.5) โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

อนุปริญญา/ปวช. และปริญญาตรี เห็นประโยชน์และความเชื่อมั่นของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกับทัศนคติในประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

ระดับอายุ (ปี)			<20	20-30	31-40	>40
		ค่าเฉลี่ย	2.60	2.73	2.70	2.66
<20	2.60	Pearson Correlation	-	0.134*	0.072	0.051
		Sig.(2-tailed)	-	0.024	0.554	0.720
20-30	2.73	Pearson Correlation	-	-	0.124*	0.110*
		Sig.(2-tailed)	-	-	0.024	0.047
31-40	2.70	Pearson Correlation	-	-	-	0.097
		Sig.(2-tailed)	-	-	-	0.080
>40	2.66	Pearson Correlation	-	-	-	-
		Sig.(2-tailed)	-	-	-	-

**.Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*.Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประชาชนที่มีอายุต่างกับทัศนคติในประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าประชาชนมีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับอายุ 20-30 ปี มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างเป็นรายคู่กับประชาชนอายุ 20-30 ปี โดยที่ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี

นอกจากนี้ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีทัศนคติต่อประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างเป็นรายคู่กับประชาชนอายุ 31-40 ปี และมากกว่า

40 ปี และผู้มีอายุ 20-30 ปี มีทัศนคติต่อประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มากกว่าผู้มีอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

จึงเป็นข้อสังเกตว่า การที่ภาครัฐได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ โดยเฉพาะทางโทรทัศน์และจากธนาคารพาณิชย์ได้ที่ดำเนินการผ่านมาแล้วยังไม่สามารถสร้างการรับรู้แก่ประชาชนในทุกกลุ่มอายุได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งรัฐอาจต้องคำนึงถึงการเลือกกลุ่มอายุที่ต้องการจะสร้างการรับรู้ผ่านสื่อที่แตกต่างกัน อาทิ ในกลุ่มอายุที่น้อยกว่า 20 ปี และ 20-30 ปี อาจต้องใช้สื่อทางดิจิทัลหรือ Social media ในการเข้าถึงประชาชนกลุ่มนี้ ซึ่งเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จมากกว่า ทั้งนี้ภาครัฐยังสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์เพื่อเข้าถึงประชาชนกลุ่มช่วงอายุมากกว่า 31 ปี ขึ้นไป

นอกจากนี้การที่ภาครัฐและธนาคารพาณิชย์สร้างความเข้าใจและประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยการสมัครผ่านระบบธนาคารและผูกบัญชีกับเลขที่บัตรประชาชนและ/หรือเบอร์โทรศัพท์ รวมถึงว่า “พร้อมเพย์-PromptPay” ความสามารถของบริการ อาทิ การโอนเงินต่างธนาคารโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจยาก ตามข้อมูลข้างต้นการสร้างความรู้ความเข้าใจในกลุ่มนี้อาจต้องพิจารณาหาสื่อดิจิทัล ซึ่งคาดว่าจะสร้างความเข้าใจได้ง่ายกว่า และสามารถพัฒนาเป็นแบบสองทาง (Interactive) ได้ด้วย

ในประเด็นของความเชื่อมั่น ภาครัฐยังไม่สามารถทำให้ประชาชนทุกกลุ่มอายุมีความมั่นใจในความปลอดภัยในข้อมูลทางการเงินของตนเองหรือผู้รับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเสนอแนะว่าภาครัฐต้องแสดงความรับผิดชอบต่อหากเกิดข้อผิดพลาดและให้ความมั่นใจในความปลอดภัยในการบริการ

เป็นที่สังเกตต่อมว่าระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์และความเชื่อมั่นของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยวิธีการประชาสัมพันธ์แบบกว้าง ทำให้ประชาชนผู้มีการศึกษาน้อยคือระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. ยังขาดการรับรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ที่จะได้รับ แต่ได้ผลแก่ผู้มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า จึงเสมือนว่าการใช้สื่อโทรทัศน์อาจได้ผลกับบางกลุ่มเท่านั้น ผู้ศึกษาที่มีความเห็นว่าการเข้าถึงกลุ่มที่มีการศึกษาน้อยอาจจะมีกำลังซื้อหรือใช้จ่ายผ่านพร้อมเพย์-PromptPay” ได้น้อยกว่า รัฐอาจชะลอในการเข้าถึงกลุ่มนี้ไว้ในระยะถัดไป และหาวิธีการให้กลุ่มนี้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ อาทิ การจัดประชาพิจารณ์ เวทีสานเสวนาและการจัดกลุ่มทดลองนำร่องในการใช้และเป็นตัวอย่างแก่กลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลของแบบสอบถามถึงการใช้งานที่มีจำนวนไม่มาก จึงจำเป็นต้องเร่งสร้างความเข้าใจและการทดลองใช้ นอกจากนี้การสร้างความรู้ความเชื่อมั่นยังเป็นสิ่งที่รัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินและผู้รับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดหรือความเสียหายขึ้น

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของร้านค้า

รายการ		เพศ	อายุ	การศึกษา
การรับรู้	Pearson Correlation	.178	-.130	.187
	Sig.(2-tailed)	.215	.478	.197
เข้าใจ	Pearson Correlation	.178	-.103	.115
	Sig.(2-tailed)	.217	.478	.430
ประโยชน์	Pearson Correlation	.048	-.305*	.212
	Sig.(2-tailed)	.741	.031	.143
เชื่อมั่น	Pearson Correlation	.181	-.216	.128
	Sig.(2-tailed)	.209	.131	.383

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากผลการศึกษาในตารางที่ 4.16 จะเห็นได้ว่าเพศต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05 แต่พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประโยชน์ ที่จะได้รับจากโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 ในเชิงลบ

นอกจากนั้นพบว่าระดับการศึกษาของผู้ประกอบการร้านค้าที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

ดังนั้นกล่าวได้ว่า อายุของผู้ประกอบการร้านค้ามีผลต่อทัศนคติของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันและเมื่อศึกษาในความสัมพันธ์เพิ่มเติมในการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.17 และ ตารางที่ 4.18 สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของร้านค้าแยก

ตามช่วงอายุ

รายการ		ระดับอายุ (ปี)			
		น้อยกว่า 20	20-30	31-40	มากกว่า 40
การรับรู้	Pearson Correlation	.965*	1.000*	.973**	-1.000*
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.005	.000
เข้าใจ	Pearson Correlation	.565**	.891**	.433	-1.000*
	Sig.(2-tailed)	.001	.001	.289	.000
ประโยชน์	Pearson Correlation	.509*	.768*	.417	.866
	Sig.(2-tailed)	.005	.021	.163	.333
เชื่อมั่น	Pearson Correlation	.247	.587	.338	-1.000*
	Sig.(2-tailed)	.184	.077	.407	.000

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* .Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.17 และระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับน้อย (ตามตารางที่ 4.10) โดยอายุที่ต่างกันของผู้ประกอบการร้านค้าในทุกช่วงอายุตั้งแต่ต่ำกว่า 20 ปี จนถึงมากกว่า 40 ปี มีการรับรู้ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05 แต่พบว่าผู้มีผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความสัมพันธ์เชิงลบ

ถัดมาพบว่าระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของความเข้าใจและประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับปานกลาง (ตามตารางที่ 4.10) โดยอายุที่ต่างกันน้อยกว่า 20 ปี และอายุ 20-30 ปี มีทัศนคติความเข้าใจและเห็นประโยชน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 แต่พบว่าในช่วงอายุที่ 31-40 ปี มีทัศนคติต่อความเข้าใจและประโยชน์ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผู้ที่มีช่วงมากกว่า 40 ปี มีความสัมพันธ์เชิงลบ

นอกจากนั้นพบว่าระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับน้อย (ตามตารางที่ 4.10) ความต่างของอายุไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 เช่นเดียวกับทัศนคติอื่นที่ผู้มีอายุมากกว่า 40 ปี ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบ

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ของร้านค้าแยกตาม
ระดับการศึกษา

รายการ		ระดับการศึกษา			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท/ สูงกว่า
การรับรู้	Pearson Correlation	1.000*	.992*	.721*	-
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.035	-
เข้าใจ	Pearson Correlation	1.000*	.840*	.662	-
	Sig.(2-tailed)	.000	.015	.122	-
ประโยชน์	Pearson Correlation	.866	.701	.779*	-
	Sig.(2-tailed)	.333	.129	.002	-
เชื่อมั่น	Pearson Correlation	1.000*	.499	.802**	-
	Sig.(2-tailed)	.000	.248	.001	-

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากผลการศึกษาในตารางที่ 4.18 และระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของผู้ประกอบการร้านค้าต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับน้อย (ตามตารางที่ 4.10) โดยระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

และต่อมาระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของความเข้าใจของผู้ประกอบการต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับปานกลาง (ตามตารางที่ 4.10) โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. มีผลต่อความเข้าใจที่ระดับน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

ถัดมาระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของประโยชน์ของผู้ประกอบการต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับปานกลาง (ตามตารางที่ 4.10) โดยระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีผลต่อประโยชน์ที่ระดับน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

สุดท้ายระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อยู่ในระดับน้อย (ตามตารางที่ 4.10) โดยการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. และปริญญาตรีต่อความเชื่อมั่นที่ระดับน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้ประกอบการร้านค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันกับทัศนคติในประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

		ระดับอายุ (ปี)				
		<20	20-30	31-40	>40	
		ค่าเฉลี่ย	2.96	3.20	3.04	3.10
<20	2.96	Pearson Correlation	-	0.283*	-0.027	0.024*
		Sig.(2-tailed)	-	0.049	0.851	0.118
20-30	3.20	Pearson Correlation	-	-	0.318*	0.032*
		Sig.(2-tailed)	-	-	0.026	0.033
31-40	3.04	Pearson Correlation	-	-	-	0.224
		Sig.(2-tailed)	-	-	-	0.118
>40	3.10	Pearson Correlation	-	-	-	-
		Sig.(2-tailed)	-	-	-	-

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* .Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุต่างกันกับทัศนคติในประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับผู้ประกอบการร้านค้าอายุ 20-30 ปี และมากกว่า 40 ปี มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 หมายความว่าผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างเป็นรายคู่กับอายุ 20-30 ปี และมากกว่า 40 ปี โดยที่มีทัศนคติต่อประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” น้อยกว่าผู้มีอายุ 20-30 ปี และมากกว่า 40 ปี

นอกจากนี้พบว่าผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุ 20-30 ปี กับผู้ประกอบการร้านค้าอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 หมายความว่า ผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุ 20-30 ปี มีทัศนคติต่อประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างเป็นรายคู่กับอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี โดยผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี ที่มีทัศนคติต่อประโยชน์ของ

โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มากกว่าผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

เป็นที่สังเกตว่าทัศนคติของผู้ประกอบการร้านค้าเปลี่ยนเป็นเชิงลบเมื่อมีอายุมากขึ้น โดยเฉพาะที่มากกว่า 40 ปี จึงเห็นว่าการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทางภาครัฐและธนาคารพาณิชย์ยังเข้าไม่ถึงผู้ประกอบการร้านค้าอย่างขาดประสิทธิภาพอย่างเห็นได้ชัดและต้องหาวิธีการใช้สื่อแบบอื่น อาทิ การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายผ้า หรือแผ่นโฆษณาแจกจ่ายให้แก่กลุ่มร้านค้าเป้าหมาย นอกจากนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าการใช้ธนาคารพาณิชย์ที่ร้านค้าต่างๆ ที่เป็นลูกค้าของธนาคารในการทำธุรกรรมในรูปแบบต่างๆ นั้น สามารถช่วยประชาสัมพันธ์ได้และจะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีและความเข้าใจที่ดียิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นของความเชื่อมั่น ภาครัฐต้องมีบทบาทในมากขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความมั่นใจในการรองรับการบริการจากประชาชน

ต่อมาสังเกตได้ว่าระดับการศึกษาของผู้ประกอบการร้านค้ามีผลต่อทัศนคติของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ซึ่งระดับการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมและขีดความสามารถในการรับรู้ไม่เท่ากัน รัฐและธนาคารพาณิชย์ต้องหาวิธีการอื่นนอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าปัจจุบันสื่อออนไลน์และสื่อ Social Media มีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกระดับการศึกษาและอายุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจพิจารณาในการใช้สื่อใหม่ๆ อาทิ Facebook, Line เป็นต้น

การสร้างทัศนคติของการรับรู้ของร้านค้าและความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ให้เข้าถึงมากที่สุดจำเป็นต้องมีแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะๆ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อแบบดั้งเดิม อาทิ วิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ สามารถกระทำได้ตลอดและบ่อยๆ ในระยะเริ่มแรกของโครงการ นอกจากนี้อาจต้องใช้สื่ออื่นเข้าประกอบกัน อาทิ แผ่นพับ ป้าย การจัดอบรมสัมมนา รวมถึงสื่อดิจิทัลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เพื่อต้องการให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด อย่างไรก็ตาม สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และเกินกว่า 40 ปี จำเป็นต้องได้รับการพิจารณาในการสื่อสารมากที่สุดจากผลการศึกษาที่ผ่านมา

นอกจากนี้การที่จะทำให้ผู้ประกอบการเห็นถึงประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผู้ศึกษามีความเห็นว่ารัฐอาจต้องหาวิธีการเชิญชวนให้ร้านค้ารับชำระค่าบริการของตนเองจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” อาทิเช่น ประโยชน์ในด้านภาษี การคืนภาษี การนำส่งภาษีการค้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ที่จะต้องทำกระบวนการทำงานให้แตกต่างจากการที่ร้านค้ารับชำระด้วยบัตรเครดิต หรือวิธีอื่นๆ ซึ่งปกติร้านค้าจะได้รับเงินเข้าบัญชีกรณีที่ลูกค้าชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต หลังจากนั้นประมาณ 3 วัน และมีค่าธรรมเนียมธนาคาร

เรียกเก็บด้วย ซึ่งหากธนาคารได้ชี้แจงกับผู้ประกอบการให้เห็นถึงประโยชน์ก็จะช่วยให้ร้านค้าเข้าสู่โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ได้มากขึ้น

ส่วนทัศนคติในความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการร้านค้ายังต้องการความเชื่อมั่นโดยเฉพาะในกลุ่มผู้มีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. ซึ่งอาจคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมแบบเงินสด ผู้ศึกษามีความเห็นว่า รัฐและธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงบทบาทให้ชัดเจนในประเด็นความปลอดภัยในการทำธุรกรรมการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และไม่เกี่ยวกับการเรียกเก็บภาษีอีกทั้งแสดงความจริงใจในกรณีที่ผู้ประกอบการต้องการตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างประชาชนกับร้านค้า

รายการ			เพศ	อายุ	การศึกษา
การรับรู้	ประชาชน	Pearson Correlation	-.043	.181**	.135*
		Sig.(2-tailed)	.432	.001	.015
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.178	-.130	.187
		Sig.(2-tailed)	.215	.478	.197
เข้าใจ	ประชาชน	Pearson Correlation	-.026	.165**	.130*
		Sig.(2-tailed)	.643	.003	.019
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.178	-.103	.115
		Sig.(2-tailed)	.217	.478	.430
ประโยชน์	ประชาชน	Pearson Correlation	-.032	.124*	.097
		Sig.(2-tailed)	.567	.024	.080
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.048	-.305*	.212
		Sig.(2-tailed)	.741	.031	.143
เชื่อมั่น	ประชาชน	Pearson Correlation	.002	.143**	.110*
		Sig.(2-tailed)	.967	.009	.047
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.181	-.216	.128
		Sig.(2-tailed)	.209	.131	.383

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางสรุปเปรียบเทียบตารางที่ 4.20 จะสามารถเห็นได้ว่าเพศต่างกันทั้งส่วนของประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้าไม่มีผลต่อทัศนคติในการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ และความเชื่อมั่นของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อย่างมีนัยสำคัญ

แต่พบว่าความต่างกันของอายุและการศึกษาของประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้ามีทัศนคติต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 ตามที่ได้บรรยายมาแล้วข้างต้น

ประเด็นสำคัญที่น่าสนใจที่ภาครัฐและธนาคารพาณิชย์ได้ผลจากการที่ทำการประชาสัมพันธ์สร้างกระบวนการเพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้ามาลงทะเบียนและใช้งานตามโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ยังต้องมีการพิจารณาเพิ่มสื่อต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงทุกกลุ่มอายุและระดับการศึกษา อาทิเช่น แผ่นพับ ป้ายผ้าประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ต่างๆ รวมถึงการใช้สื่อที่ทันสมัยในการเข้าถึงทุกกลุ่มได้อย่างรวดเร็วและประหยัดกว่า อาทิ สื่อดิจิทัล และ Social Media เป็นต้น

นอกจากประเด็นทางทัศนคติแล้ว ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการรัฐและธนาคารพาณิชย์ทำการคัดเลือกกลุ่มทดลองนำร่องจากทั้งประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้าเข้าทำการศึกษา เพื่อให้ตอบสนองพฤติกรรมในการใช้บริการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยคัดเลือกตามอายุและระดับการศึกษาจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจรวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มนี้ว่าต้องการใช้จ่ายในกลุ่มร้านใดเป็นพิเศษกลุ่ม อาทิ ร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงแรม เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติได้ให้ความสำคัญโดยเฉพาะเจาะจงลงไปได้อย่างละเอียด

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างประชาชนกับร้านค้าแยกตามช่วงอายุ

รายการ			ระดับอายุ (ปี)			
			น้อยกว่า 20	20-30	31-40	มากกว่า 40
การรับรู้	ประชาชน	Pearson Correlation	.965*	1.000*	.973**	1.000*
		Sig.(2-tailed)	.000	.000	.005	.000
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.965*	1.000*	.973**	-1.000*
		Sig.(2-tailed)	.000	.000	.005	.000
เข้าใจ	ประชาชน	Pearson Correlation	.565**	.891**	.365	1.000*
		Sig.(2-tailed)	.002	.001	.289	.000
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.565**	.891**	.433	-1.000*
		Sig.(2-tailed)	.001	.001	.289	.000
ประโยชน์	ประชาชน	Pearson Correlation	.509*	.768**	.417	.866
		Sig.(2-tailed)	.005	.007	.570	.333
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.509*	.768*	.417	.866
		Sig.(2-tailed)	.005	.021	.163	.333
เชื่อมั่น	ประชาชน	Pearson Correlation	.247	.584	.338	1.000*
		Sig.(2-tailed)	.184	.077	.407	.000
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.247	.587	.338	-1.000*
		Sig.(2-tailed)	.184	.077	.407	.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้าต่อทัศนคติที่มีผลต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยส่วนใหญ่ผู้มีอายุต่างกันตั้งแต่ น้อยกว่า 20 ปี และอายุ 20-30 ปี มีผลต่อทัศนคติแตกต่างกัน โดยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05 แต่พบว่าผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติในเชิงลบต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ซึ่งได้อธิบายไว้แล้วในตารางที่ 4.13 และ ตารางที่ 4.17

นอกจากการที่ภาครัฐได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามสื่อโทรทัศน์และต้องปรับปรุงเพิ่มเติมในสื่อต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่ายังมีประเด็นขอบเขตของกฎหมายระเบียบข้อบังคับ ที่หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นกรอบในการตรวจสอบ และส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การยอมรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ความปลอดภัยในการใช้ธุรกรรมทางไซเบอร์ (Cyber Security) ตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกระบวนการทางกฎหมาย การที่จะให้ทั้งประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้าเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องคงเป็นไปได้ยาก จึงเห็นว่าควรกำหนดกลุ่มที่พอมีความรู้ในช่วงอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อีกทั้งในช่วงอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี ให้เข้าใจในสิทธิ ประโยชน์ทางกฎหมาย ก็จะทำให้มีความเชื่อมั่นและเป็นส่วนกระตุ้นหรือผลักดันให้มีการใช้งาน การยอมรับ ต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”



ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างประชาชนกับร้านค้าแยกตามระดับการศึกษา

รายการ			ระดับการศึกษา			
			ต่ำกว่า อนุปริญญา /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท/สูงกว่า
การรับรู้	ประชาชน	Pearson Correlation	1.000*	.992*	.721	.385
		Sig.(2-tailed)	.000	.000	.151	.469
	ร้านค้า	Pearson Correlation	1.000*	.992*	.721*	-
		Sig.(2-tailed)	.000	.000	.035	-
เข้าใจ	ประชาชน	Pearson Correlation	1.000*	.840*	.662	.168
		Sig.(2-tailed)	.012	.013	.198	.716
	ร้านค้า	Pearson Correlation	1.000*	.840*	.662	-
		Sig.(2-tailed)	.000	.015	.122	-
ประโยชน์	ประชาชน	Pearson Correlation	.866*	.513	.779*	.426
		Sig.(2-tailed)	.012	.129	.002	.059
	ร้านค้า	Pearson Correlation	.866	.701	.779*	-
		Sig.(2-tailed)	.333	.129	.002	-
เชื่อมั่น	ประชาชน	Pearson Correlation	.712*	.457	.801*	.672
		Sig.(2-tailed)	.000	.248	.002	.526
	ร้านค้า	Pearson Correlation	1.000*	.499	.802**	-
		Sig.(2-tailed)	.000	.248	.001	-

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้าต่อทัศนคติที่มีผลต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยส่วนใหญ่ระดับการศึกษาที่ต่างกันโดยเฉพาะต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี มีผลต่อทัศนคติในการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ ≤ 0.05

แต่ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามและผู้ประกอบการร้านค้าไม่มีผลต่อทัศนคติในการรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์และความเชื่อมั่นของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยทั้งอายุและระดับการศึกษามีผลต่อทัศนคติในทุกๆด้าน ได้แก่ อายุที่ต่างกันของประชาชนและผู้ประกอบการ มีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ ในทุกช่วงอายุตั้งแต่อายุน้อยกว่า 20 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี จนถึงช่วงอายุ 31-40 ปี นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติเชิงลบในการรับรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

เป็นที่สังเกตว่าผู้ที่มีอายุมากขึ้น ซึ่งคาดว่าจะมีกำลังซื้อและใช้จ่ายสูงกว่า ซึ่งปัจจุบันยังคงใช้เงินสดและเป็นกลุ่มที่อาจจะยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรืออาจกลัวไม่เคยชินต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจของกลุ่มนี้คงต้องใช้เวลา ซึ่งไม่จำเป็นต้องรีบเร่งเห็นควรให้เวลาไปในช่วงระยะที่ 2 หรือที่ 3 ของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

ระดับการศึกษาที่ต่างกันของประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้ามีผลต่อ การรับรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเฉพาะในช่วงระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. แตกต่างกันมากในทุกๆทัศนคติ

เป็นที่สังเกตต่อมาได้ว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันย่อมมีผลต่อการรับรู้จากการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐและธนาคารพาณิชย์ไม่เท่ากัน ผู้ศึกษามีความเห็นพ้องกันกับระดับอายุที่จำเป็นต้องสร้างกระบวนการการประชาสัมพันธ์ในสื่อใหม่ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกกลุ่มระดับการศึกษาและมีความมั่นใจว่าจากสถานการณ์ปัจจุบันการใช้สื่อดิจิทัลและ Social Media จะสามารถเข้าถึงและสร้างความเข้าใจได้มากที่สุด ในงบประมาณที่เหมาะสม

4.2 รายงานผลการศึกษาวិธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องสามารถสรุปความเห็นเมื่อเทียบกับความสัมพันธ์ ได้ดังนี้

4.2.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

ในการศึกษาจากการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีบทบาทต่อการออกนโยบาย ผู้มีอำนาจในหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ผู้ศึกษาสามารถสรุปประเด็นต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

1) ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้สัมภาษณ์จากกรมการโครงการ National e-payment อดีตรองผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย กรรมการ กสทช. รองเลขาธิการ กสทช. ผู้บริหารจากธนาคารพาณิชย์ และผู้บริหารจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทุกท่านมีโอกาสเป็นส่วนร่วมในโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ในแต่ละบทบาทในภาคส่วนของตนเอง ทั้งการออกแบนโยบาย การกำกับดูแล

ผู้ประกอบการจากภาคเอกชน ซึ่งมีบทบาทแตกต่างกันไป ตามขั้นตอนและระยะเวลา ซึ่งบางท่านให้ข้อคิดเห็นว่า การเข้ามามีส่วนร่วมอาจเข้าไป เนื่องจากเป็นนโยบายที่มีองค์ประกอบของ 2 อุตสาหกรรม จึงจำเป็นต้องรับความคิดเห็นในซีตจำกัดของแต่ละองค์กร ก่อนที่จะดำเนินการในการ Implement

2) การรับรู้ของโครงการ / ความชัดเจน

ในการสัมภาษณ์ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงการที่ดำเนินโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้มีการรับรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของโครงการ และมีส่วนช่วยให้ผู้อื่นได้เข้าใจด้วยเช่นกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มาจากโครงการ National e-payment และธนาคารแห่งประเทศไทย และจาก กสทช. ซึ่งเป็น Actors หลัก ที่มีการรับรู้และเข้าใจของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ไปในทางเดียวกัน ตลอดจนเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของภาครัฐใน ความสำคัญและสร้างความตระหนักรู้ในกลุ่มของโครงการ

แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ผู้บริหารจากธนาคารพาณิชย์ และผู้บริหารจากผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังรับรู้ในลักษณะของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ในภาพของการช่วยการ ดำเนินการจากภาครัฐและความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ แต่ยังขาดจุดเชื่อมโยงมายังองค์กร ของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นเพียงตัวประกอบรองต่อความสำเร็จของโครงการ อาทิเช่น คุณวรุณเทพ วัชรภรณ์¹ ได้ให้ความเห็นว่า “ผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรง คือ ธนาคาร ผู้ประกอบการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นแค่ตัวช่วยเท่านั้น”

3) การออกระเบียบและการบังคับใช้

ธนาคารแห่งประเทศไทยและ สำนักงาน กสทช. ได้มีการลงนามบันทึกความ เข้าใจในการให้ความสนับสนุนของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ไปเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2559 เพื่อเป็นการจุดประกายของความร่วมมือของหน่วยงานกำกับดูแลและสนับสนุนจากภาครัฐ

ผู้ให้สัมภาษณ์จากธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความเห็นว่า การออกระเบียบ บังคับใช้นั้นควรเป็นลักษณะ Incentive มากกว่า Penalty ซึ่งโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” เป็นโครงการใหม่ จึงเห็นควรว่าการชักจูงให้รางวัลน่าจะเหมาะสมกว่า เช่นเกี่ยวกับที่ คุณทองอุไร ลิ้มปิติ² ได้ให้ความเห็นว่า “ที่ว่ากระทรวงการคลังควรใช้ Incentive Approach มากกว่า โดยเฉพาะ

¹ วรุณเทพ วัชรภรณ์, สัมภาษณ์โดย สุทธิชัย ชื่นชูศิลป์, บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), 2 มิถุนายน 2560.

² ทองอุไร ลิ้มปิติ, สัมภาษณ์โดย สุทธิชัย ชื่นชูศิลป์, ทางโทรศัพท์, 31 พฤษภาคม 2560

ในการเริ่มต้นของโครงการ” อีกทั้งยังมี พรบ.การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องได้รับความสนับสนุนและปรับปรุงผ่านกระทรวงดิจิทัล ซึ่งการประสานงานเป็นไปได้ช้า นอกจากนี้ยังมีกรณีของ พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นการป้องกันการนำข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไปเปิดเผยในกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับโครงการ

ผู้ให้สัมภาษณ์จาก กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลผู้ประกอบการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ความเห็นว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลเข้าไปทำให้การกำกับเป็นลักษณะของการแก้ไข ป้องกันข้อผิดพลาด แทนที่จะเป็นลักษณะของการส่งเสริม และเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังมีความกังวลต่อขอบเขตของความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนองค์กรที่เป็นผู้ปฏิบัติได้เห็นว่าภาคเอกชนไม่จำเป็นต้องออกกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” เป็นพิเศษ เป็นเพียงแต่การรับและปรับรูปแบบในการให้การสนับสนุนให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุด

4) ความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ

ผู้ให้สัมภาษณ์จากธนาคารธนาชาติให้ความเห็นว่า ธนาคารธนาชาติ เป็นธนาคารขนาดเล็กที่ต้องการหาความแตกต่างที่จะสามารถแข่งขันกับธนาคารขนาดใหญ่ให้ได้ก่อนที่จะมีโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ธนาคารเองก็เปิดให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการโอนเงินได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมเช่นกัน โดยมองถึงประโยชน์ของการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” และเป็นเรื่องที่ไม่ยากนักสำหรับองค์กร

ส่วนภาคเอกชนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังมีข้อกังวลเหมือนผู้ประกอบการรายอื่น ในการที่ทำให้ชัดเจนเรื่องขอบเขตของความรับผิดชอบต่อลูกค้าและการสื่อสารภายในองค์กรต่อช่องทางต่างๆ ที่ต้องติดต่อและความเข้าใจลูกค้า และมองว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเพียงตัวประกอบรองเท่านั้น ปัจจัยในความสำเร็จจะอยู่ที่ธนาคารพาณิชย์มากกว่าที่จะผลักดันในการทำธุรกรรมใหม่ๆ ซึ่งต้องใช้เวลา

4.2.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” โดยสามารถสรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1) การใช้ทรัพยากรสนับสนุน

การดำเนินการโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอในทางกำลังคน การผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติ งบประมาณ และความพร้อมของตัวผู้เล่นที่จะมีส่วนต่อโครงการ

ผู้ให้สัมภาษณ์จากธนาคารแห่งประเทศไทยชี้แจงว่าโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ในเริ่มแรกได้รับการสนับสนุนงบประมาณผ่านสภาอุตสาหกรรม และหลังจากนั้นได้ร่วมกับภาคเอกชนธนาคารพาณิชย์ในการสนับสนุนงบประมาณมาช่วยเตรียมความพร้อมทางเทคนิคและการเชื่อมต่อข้อมูล รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการของธนาคารได้รับทราบและเข้าใจประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” และให้ความเห็นว่า กระทรวงการคลังร่วมกับกรมสรรพากร ได้ออกแบบการใช้งานเพื่อเชื่อมโยงกับระบบภาษี ทั้งภาษีหัก ณ ที่จ่าย และภาษีมูลค่าเพิ่ม นอกจากนี้ยังมีระบบ E-tax, E- invoice เพื่ออำนวยความสะดวกในลักษณะ B-B ที่เป็นสมาชิกของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” และคุณทองอุไร ลิ้มปิติ³ ได้ให้ความเห็นว่า “อยากให้ SME เข้ามาสู่ระบบภาษี บัญชีครัวมีบัญชีเดียว ข้อมูลจะได้ชัดเจน เพื่อขอสินเชื่อได้ อยากให้ฐานภาษีครอบคลุมถูกต้อง” ซึ่งอยู่ระยะที่สี่ของแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ภาคผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เห็นว่ายังไม่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนต่อการใช้ทรัพยากรสนับสนุนเพิ่มเติม นอกจากนี้ที่ใช้ในปัจจุบันก็เพียงพออยู่แล้ว

2) ลักษณะขององค์การ

ในการขับเคลื่อนโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” จำเป็นต้องมีการปรับปรุงองค์การอะไรหรือไม่เพื่อแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคต่อโครงการ

หน่วยงานกำกับดูแลมองว่าปัจจุบันทางสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีหน่วยงานภายในที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยผลักดัน ติดตาม ส่งเสริม สำหรับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” เป็นแต่เพียงงานฝากต่อสำนักวิชาการเท่านั้น จึงขาดการยกระดับความสำคัญต่อโครงการดังกล่าว ซึ่งจะเป็นที่สำคัญและมีบทบาทมากในอุตสาหกรรม

ผู้ปฏิบัติชี้แจงให้ทราบว่าทางธนาคารได้มีความกังวล เรื่อง ความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินของลูกค้า มีการจัดทีมงานดูแลเรื่อง cyber security และทำงานร่วมกับสมาคมธนาคารไทย ในการลดความเสี่ยงและการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า

ส่วนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มองว่าบริษัท ไม่จำเป็นต้องปรับรูปแบบโครงสร้างขององค์การของบริษัท เพียงแต่ปรับรูปแบบขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ลูกค้าได้รับความเข้าใจและบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นก็เพียงพอแล้ว

³ ทองอุไร ลิ้มปิติ, สัมภาษณ์โดย สุทธิชัย ชื่นชูศิลป์, ทางโทรศัพท์, 31 พฤษภาคม 2560

4.2.3 เสนอแนะแนวทางที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

ผู้ให้สัมภาษณ์จากกรรมการโครงการ National e-payment อติตรองผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย กรรมการ กสทช. รองเลขาธิการ กสทช. ผู้บริหารจากธนาคารพาณิชย์ และผู้บริหารจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้เสนอแนะแนวทางตามความเห็นจากประสบการณ์และการเข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” พอที่จะสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) การรับรู้ / ความเข้าใจ / การเห็นประโยชน์

ปัจจัยที่สำคัญอย่างมาก คือ การที่ผู้ใช้บริการจะต้องสมัครเป็นสมาชิกของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” โดยการผูกบัญชีธนาคารเข้ากับเลขที่บัตรประชาชนและหรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อสมาชิกรับรู้ เข้าใจและเห็นประโยชน์ต่อการใช้งานจะช่วยผลักดันให้มีผู้สนใจสมัครเป็นสมาชิกมากขึ้น และใช้จ่ายผ่านระบบมากขึ้นด้วย

ผู้ให้สัมภาษณ์จาก กสทช. ทั้งกรรมการและรองเลขาธิการเห็นว่าจุดที่จะใช้บริการต้องเป็นสิ่งที่เราใช้บ่อยๆ ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน โดยสามารถเอาบริการของรัฐมาใช้ก่อน อาทิ ค่าทางด่วน ค่ารถไฟฟ้า เป็นต้น ไม่ใช่เอาการคืนภาษีส่วนบุคคลมากำหนด เพราะผู้เสียภาษีแบบและเสียภาษีเพียงปีละ 1 ครั้ง เท่านั้น และเห็นด้วยกับการเอาบริการของรัฐเป็นจุดชำระนำร่องและยกตัวอย่างการชำระภาษีที่ดิน ที่ต้องชำระด้วยเงินสดเท่านั้น

ภาครัฐเอง โดยกระทรวงการคลังรับเป็นเจ้าภาพในการทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าใจและเห็นประโยชน์ของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” โดยงบประมาณให้อย่างพอเพียง แต่ก็ยังไม่เห็นมากนัก แต่เห็นภาคเอกชน โดยธนาคารพาณิชย์ได้จัดสรรงบประมาณและทำการเผยแพร่ให้ลูกค้าของธนาคารได้เข้าใจในสื่อต่างๆ ของธนาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ภาคเอกชนทั้งธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติให้ความเห็นว่าธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารกับลูกค้าของธนาคารมาโดยตลอดทั้งรายย่อยและองค์กร โดยชี้ให้เห็นประโยชน์ต่อการทำธุรกรรมผ่านโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” แต่อย่างไรก็ตามต้องการแรงสนับสนุนจากภาครัฐให้มีบทบาทมากยิ่งขึ้น และเห็นว่าลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังมีผู้สนใจสมัครเป็นสมาชิกพร้อมเพย์ไม่มากนัก และธนาคารยังไม่ให้ข้อมูลเหล่านี้มาเพื่อช่วยกันดูแลความถูกต้องของข้อมูล จึงไม่สามารถประเมินความสนใจและเข้าใจได้อย่างแม่นยำ โดยติดตามจากการที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อที่สำนักงานสาขายังมีคำถามเกี่ยวกับระบบโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ไม่มากนัก

โดยสรุปผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการนำนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ไปปฏิบัติ คือ

1. การขาดการประสานความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานกำกับดูแลและภาคเอกชนที่ข้ามอุตสาหกรรม โดยการออกแบบนโยบายจากภาครัฐในอุตสาหกรรมการเงินและธนาคาร แต่ขาดความรู้ความเข้าใจของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ทำให้การออกแบบนโยบายไม่ครบถ้วน
2. ประชาชนและผู้ที่มีศักยภาพในการเป็นสมาชิกพร้อมเพย์ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงประโยชน์จากการใช้พร้อมเพย์
3. ภาครัฐขาดการประชาสัมพันธ์ให้สาธารณะเข้าใจ และการผ่านสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้น้อยมาก ถึงแม้จะได้รับงบประมาณไปดำเนินการก็ตาม
4. ภาคเอกชน มีบทบาทในการประชาสัมพันธ์มากกว่าภาครัฐ แต่เป็นการโฆษณาเพื่อลูกค้าของตนเองให้สมัคร แต่ขาดองค์รวมของประโยชน์ที่จะได้รับ
5. จุดรับชำระบริการยังขาดความเข้าใจ และไม่เชิญชวนให้ลูกค้าชำระผ่านระบบพร้อมเพย์
6. ภาครัฐต้องมีแนวทางสนับสนุนที่จะให้ประชาชนมาชำระค่าบริการ โดยระบบพร้อมเพย์ได้ อาทิ ค่าทางด่วน ค่าสาธารณูปโภค และค่าธรรมเนียมต่างๆ เป็นโครงการนำร่อง และเชิญชวนให้ภาคเอกชนและร้านค้าเข้าสู่โครงการ
7. ในระยะเริ่มต้นของโครงการ ควรให้หลักการเข้าถึงโดยการให้รางวัล (Incentive approach) เพื่อดึงดูดความสนใจให้ทั้งประชาชนและร้านค้าเข้าสู่โครงการ
8. ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล การเข้าถึงธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ไม่กล้าใช้บริการ
9. การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แต่ต้องทำงานร่วมกันต่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำให้การประสานงานล่าช้า

ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยังมีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ พอสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าสู่ระบบพร้อมเพย์เป็นผู้ใช้บัตรเดบิตเดม ที่มีรายได้ไม่มาก เป็นอันดับสำคัญ ไม่ใช่ผู้ถือบัตรเครดิต
2. การเชิญชวนให้สมาชิกพร้อมเพย์มาใช้ต้องมี Incentive ที่ดีกว่าการใช้บัตรเครดิต หรือการใช้เงินสด

3. ภาครัฐต้องให้ความมั่นใจในความปลอดภัยในการใช้งาน และสามารถตรวจสอบได้
4. ภาคเอกชนต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมของตนเอง ผู้ประกอบการรายเล็กจำเป็นต้องนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการประกอบธุรกิจและการแข่งขัน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของโครงการพร้อมเพย์

หัวข้อ	ประเด็น
Process	<ul style="list-style-type: none"> o การออกแบบนโยบายและโครงการยังขาดความสมบูรณ์ ในการมีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง o กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และ สำนักงาน กสทช. มีอำนาจในการออกนโยบายและการกำกับดูแลได้ตามกฎหมาย o การออกแบบโครงการยังขาดความต่อเนื่องในการสร้างความรับรู้แก่ผู้เกี่ยวข้อง
Programmes	<ul style="list-style-type: none"> o การดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด o ผลลัพธ์ที่ได้ยังต่ำกว่าที่คาดไว้ o ประโยชน์ที่ได้ยังไม่ต่อเนื่องเป็นเพียงกิจกรรมเท่านั้น o มาตรฐานความปลอดภัยยังไม่เป็นที่ยอมรับ o ขาดความเชื่อมั่นในธุรกรรมของผู้ใช้
Politics	<ul style="list-style-type: none"> o รัฐต้องการลดต้นทุนการดูแลระบบหมุนเวียนเงินสด o ปรับปรุงกระบวนการเก็บภาษี o พัฒนาให้เป็น Digital Thailand 4.0 o กำหนดอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ชาติ ถึงแม้เปลี่ยนรัฐบาล ก็ต้องดำเนินการตามแผน

ที่มา: McConnell Allan, *Understanding Policy Success*, (China: Palgrave Macmillan, 2010), 46.

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) เมื่อพิจารณาใน 3 มิติแล้ว ถือว่ายังประสบความสำเร็จไม่มากนัก ซึ่งมีผลมาจาก การขาดความร่วมมือในการออกแบบนโยบาย เมื่อต้องดำเนินการข้ามอุตสาหกรรม ทำให้ไม่ทราบถึงข้อจำกัดต่างๆ ในธรรมชาติ ของอุตสาหกรรมและทางกฎหมาย นอกจากนี้การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์แก่กลุ่มผู้ใช้/สมาชิกเป้าหมาย ยังขาดการเข้าถึงให้เกิดความเข้าใจและเห็นประโยชน์ตลอดจนขาดแรงจูงใจในการที่จะใช้งาน รวมถึงความไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการใช้บริการว่าข้อมูลหรือเงินจะสูญหายหรือไม่ นอกจากนี้รัฐต้องนำบริการของตนเองเป็นโครงการนำร่องก่อนที่จะดำเนินการอย่างแพร่หลาย

4.3 อภิปรายผลการศึกษา

แนวทางการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติใช้การศึกษาแบบ Top-Down Approach คือ การดูที่เป้าหมายและยุทธวิธีของนโยบาย ศึกษาช่องว่าง (Gaps) พร้อมทั้งดูว่าเมื่อนำไปทำจริงแล้วประสบผลแค่ไหน หากนำเอาผลจากการศึกษามาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และตัวแปรต้นมาเปรียบเทียบกับแนวความคิดของ McConnell สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

4.3.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (Success Factor)

จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ผู้ที่ให้ข้อมูลซึ่งเป็นกลุ่มเลขหมายที่น่าจะมีโอกาสในการสมัครและใช้พร้อมเพย์ คือ ช่วงอายุ 20-40 ปี ซึ่งจะอยู่ในวัยทำงาน และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานในบริษัทเอกชน ข้าราชการ และนักศึกษา ซึ่งร้อยละ 52.6 ใช้บริการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ขณะเดียวกันในกลุ่มที่ไม่ใช้ยังเห็นความสะดวกของการใช้เงินสดมากกว่า ทำนองเดียวกันกลุ่มที่ใช้ก็จะทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตเป็นส่วนใหญ่ โดยพิจารณาจากความสะดวกในการใช้ทั้งเวลาและสถานที่ ที่น่าสนใจคือ การรับรู้จากสื่อโฆษณาไม่ว่าจะเป็นทีวีหรือหนังสือพิมพ์ถึงร้อยละ 41.7 ทำให้ผู้ศึกษามีความเห็นว่า หากใช้สื่อทางดิจิทัลหรือ Social Media จะทำให้การเข้าถึงเพิ่มขึ้นหรือไม่เพียงใด จากผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามร้อยละ 54.7 ยังไม่สมัครลงทะเบียนพร้อมเพย์ ส่วนผู้ที่สมัครส่วนใหญ่ผูกบัญชีกับหมายเลขบัตรประชาชนเท่านั้น และใช้เพื่อต้องการรับคืนภาษีส่วนบุคคลเท่านั้น

เมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (Success Factors) จะเห็นได้ว่ากลุ่มเป้าหมายยังขาดความเข้าใจโดยเฉพาะในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในการเข้าถึงทำให้ขาดการรับรู้ในเชิงนโยบายตลอดจนประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับการเลือกใช้เครื่องมือในการที่จะให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมยังไม่ชัดเจนตามแนวทาง Participatory Approach และขาดการ

กระตุ้นการใช้งานให้ต่อเนื่องโดยขาดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดธุรกรรมทำให้ไม่ได้รับความสนใจจากผู้คาดว่าจะใช้งาน

ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลยังใช้เงินสดอยู่ซึ่งสะดวกกว่าและใช้ได้อย่างแพร่หลาย ภาครัฐยังขาดการเร่งหรือเชิญชวนการให้ใช้งานในลักษณะ Incentive Approach และบังคับใช้ในบางบริการก็ตาม ซึ่งต้องพึงกระบวนการขั้นตอนของการออกกฎหมาย ซึ่งถ้าผู้ใช้มีทางเลือกยอมใช้ช่องทางที่ตนเองเห็นว่าสะดวกที่สุด ในประเด็นของความเบี่ยงเบนมากที่ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่ายังมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบพร้อมเพี้ยนน้อย จึงยังไม่สมัครหรือสมัครแล้วก็ยังไม่มีการใช้งาน

ส่วนผู้ประกอบการร้านค้ายังมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมว่าปลอดภัย เงินในบัญชีจะไม่สูญหาย และหากมีปัญหาใครจะเป็นผู้รับผิดชอบและแก้ไข อีกประเด็น คือร้านค้าควรจะได้รับ การสื่อสารเชิญชวนการเข้าร่วมเป็นสมาชิกพร้อมเพี้ยนจากธนาคารมากกว่าจากภาครัฐ เพราะเป็นการผูกบัญชีของร้านค้าและวิธีการชำระค่าบริการโดยใช้เครื่องอ่านบัตร

และจากผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยผู้ให้ข้อมูลมีความเกี่ยวข้องและมีบทบาทในสถานะของตนเองต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Policy Implementation) มีความเข้าใจในโครงการเป็นอย่างดี แต่ผู้ให้ข้อมูลเชิงปริมาณจะมีการรับรู้และเข้าใจความชัดเจนถึงประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับหากเป็นสมาชิกและทำธุรกรรมกับธนาคารระดับน้อย จึงทำให้เปรียบถึงจากตัวแบบสหองค์การ (Intergovernmental Policy Implantation Model) ของ Carl E. Van Horn และ Donald S. Van Meter ซึ่งผู้ศึกษามีความเห็นว่าภาครัฐผู้ออกแบนโยบายขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ขาดการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่สามารถสมัครและเริ่มการใช้งาน ซึ่งต้องหา Target Potential Group ให้ชัดเจน ซึ่งเมื่อคัดเลือกแล้วจึงออกแบบกระบวนการที่จะสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ถึงและง่ายต่อความเข้าใจตามสื่อที่เหมาะสม

อีกทั้งการออกระเบียบ กฎเกณฑ์ และการใช้กฎหมายจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายแบบธรรมาภิบาลที่ดี (Good Governance) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบไม่ว่าจะเป็น Participatory หรือ Collaborative Approach ก็ตาม เนื่องจากการออกระเบียบหรือกฎหมายดังกล่าวเป็นการที่ต้องออกแบบให้มีความสอดคล้องของอุตสาหกรรมธนาคาร และอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยใช้แนวทางของ Policy Formulation มาเป็นตัวอย่าง โดยลักษณะของอุตสาหกรรมซึ่งมีขนาดใหญ่ทั้งคู่ และมีผลกระทบมากต่อสาธารณะ ต่างฝ่ายต่างมีกฎระเบียบข้อบังคับ สภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันที่แตกต่างกันภายใต้เงื่อนไขที่ไม่เท่าเทียม การมีส่วนร่วมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการตั้งแต่ก่อนการเริ่มดำเนินการ หรือการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4.3.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

เนื่องจาก Actors ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมีหลายมิติและหลายระดับ ทำให้แต่ละ Actors มองถึงความสำคัญเร่งด่วนต่างกันไม่ว่าจากภาคประชาชนร้านค้า จากการที่แผนการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐยังไม่ทั่วถึง ภาคเอกชนโดยกลุ่มธนาคารได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสภาอุตสาหกรรมและการจัดสรรงบประมาณประชาสัมพันธ์จากองค์กรของตนเอง นอกจากนี้ยังมีเรื่องของความพยายามที่จะทำข้อมูลระบบภาษี ระบบบัญชีให้ถูกต้อง ซึ่งภาครัฐก็ไม่สามารถที่จะสื่อสารออกมาได้แบบตรงๆ

การจัดองค์กรเพื่อสอดคล้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติหน่วยงานกำกับดูแลทาง กสทช. ก็ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักไม่มีการกำหนดหรือจัดตั้งหน่วยงานเพื่อช่วยผลักดัน ติดตาม ส่งเสริมอย่างชัดเจน เป็นแต่เพียงงานฝากเท่านั้น ส่วนผู้ประกอบการก็มองว่าเพียงแค่ปรับปรุงกระบวนการเล็กน้อยในการให้ความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนและลูกค้าเท่านั้น ดังเหมือนกับว่าเป็นสถานการณ์ของ Non-Implementation ที่มีการตัดสินใจแล้วแต่ไม่นำไปปฏิบัติ

การออกแบบยังขาดการมองแบบสายโซ่การปฏิบัติงาน (Implementation Chain) ผู้ออกแบบนโยบายต้องมีความรู้และทราบจากผลการประเมินศักยภาพของผู้ปฏิบัติ เพื่อที่จะดูระดับความสนับสนุน (Level of Commitment) คือ การนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

4.3.3 เสนอแนะแนวทางที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

เนื่องจากการนำนโยบายสู่การปฏิบัติใช้ลักษณะ Top-Down Approach โดยกำหนดนโยบายแนวทางยุทธศาสตร์ที่จะทำและขับเคลื่อน แต่สิ่งที่เกิดขึ้น คือ การขาดความต่อเนื่องในกิจกรรม โดยเริ่มแรกจะเห็นได้ว่ารัฐขาดการสร้างกรอบกระบวนการ สร้างความรับรู้ ความเข้าใจ และให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นประโยชน์จากการทำธุรกรรมผ่านระบบพร้อมเพย์ โดยใช้วิธีการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านการผูกบัญชีกับระบบพร้อมเพย์ แล้วผู้ยื่นขอคืนภาษีจะได้รับคืนเร็วขึ้น แต่ที่จริงก็ยังคงขาดแนวทางปฏิบัติแบบใหม่ โดยใช้การตรวจเอกสารแบบเดิม จึงไม่ช่วยให้เร็วขึ้นและยังเสียภาษีเงินได้เพียงปีละครั้งเท่านั้น อีกทั้งภาคประชาชนเองก็อยากให้มีช่องทางการจ่ายเงินพร้อมเพย์ในชีวิตประจำวัน การสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่าในปัจจุบัน ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยให้เกิดมีการชำระและใช้งานอย่างต่อเนื่อง

การขาดข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ของผู้สมัครสมาชิกพร้อมเพย์ธนาคารพาณิชย์มีเลขที่บัญชี มีเลขที่บัตรประชาชน ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเลขหมายโทรศัพท์ของลูกค้า มีเลขที่บัตรประชาชน ในการที่อุตสาหกรรมใดได้ข้อมูลของลูกค้าไปทั้งหมดสามารถจัดทำระบบ Big Data และสร้างความเชื่อมโยงจัดความสัมพันธ์ และก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจได้อย่างมหาศาลในอนาคต

หากนำเอาหลัก Collaborative Approach มาใช้ใน 2 อุตสาหกรรม และกำหนดบทบาทของแต่ละฝ่ายก็จะทำให้เข้าใจถึงนโยบายและประโยชน์ร่วมในภาครวมของประเทศได้เป็นสมบูรณ์



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ในปัจจุบันที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” โดยภาครัฐมีนโยบายที่จะลดภาระค่าใช้จ่ายการใช้ตู้และธนบัตร และเงินสดของประเทศ ตามกระแสโลกาภิวัตน์ การที่รัฐต้องการที่จะนำส่งค่าสวัสดิการต่างๆ ส่งไปถึงตัวบุคคลที่แท้จริงในเวลาอันรวดเร็ว โดยประโยชน์ที่รัฐได้นี้ยังจะช่วยให้อาณาเขตของธนาคารพาณิชย์สามารถลดค่าบริหารจัดการ (Operation expense) ของธนาคารลง จากการที่ต้องมีสาขาที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นต้นทุนการบริหารจัดการจำนวนมาก ตั้งแต่ค่าเช่าสำนักงาน ค่าบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งการเข้าสู่โครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” จะช่วยให้ธนาคารลดค่าใช้จ่ายเหล่านี้ลงได้มาก ถึงแม้ธนาคารจะมีรายได้ค่าธรรมเนียมลดลงจากผู้ใช้บริการก็ตาม ในส่วนของประชาชนผู้ใช้บริการก็จะได้รับประโยชน์จากการทำธุรกรรมกับธนาคารที่ค่าใช้จ่ายถูกลง สะดวก รวดเร็ว สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาตามความต้องการ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลศึกษาการนำนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ไปปฏิบัติ และการอภิปรายผลด้วยข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการในมิติต่างๆ กัน ถึงแม้จะเป็นเพียงช่วงเริ่มต้นของโครงการก็ตาม ซึ่งอาจจะเร็วไปว่าโครงการนี้ประสบความสำเร็จหรือไม่ แต่อีกด้านหนึ่งก็จะช่วยให้ภาครัฐสามารถปรับปรุงนโยบายหรือกระบวนการให้สอดคล้องและตามสถานะของเศรษฐกิจและสังคมได้ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 นโยบายของกระทรวงการคลัง

ปัจจัยสำคัญของการกำหนดนโยบาย คือ ข้อมูลที่มีอยู่ว่าถูกต้องและสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายยังขาดความชัดเจนอันมีผลทำให้สิ่งที่รัฐจัดเตรียมระบบไว้ไม่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสิ่งที่รัฐกำหนดอย่างแรกคือการคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งโดยบอกว่าจะช่วยให้คืนภาษีเร็วขึ้น แต่ที่จริงกรมสรรพากรยังเรียกเอกสารเพิ่มและต้องใช้เจ้าหน้าที่ตรวจอยู่ดี ทำให้ไม่ได้ช่วยให้เร็วขึ้นแต่อย่างใด อีกทั้งขาดความต่อเนื่องว่าจะไปใช้จ่ายอะไรได้ต่อ ทำให้ไม่เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดธุรกรรม ซึ่งเห็นควรคัดเลือกกลุ่มผู้มีอายุ 20-40 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปเป็นกลุ่มเป้าหมายแรก เพราะมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติ โดยมี การรับรู้ ความเข้าใจ

การเห็นประโยชน์ และความเชื่อมั่นในความปลอดภัยต่อโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” มากที่สุดจากผลที่ได้จากการศึกษาจากประชาชนและร้านค้า

5.1.2 ทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุน

ปัจจัยที่พบไม่ใช่ขาดทรัพยากรแต่ภาครัฐขาดความพร้อมเนื่องในการใช้ทรัพยากร โดยเฉพาะการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในการที่จะเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมาย ขาดการเชื่อมโยงที่เห็นคือ เมื่อภาครัฐไม่มีกลุ่มเป้าหมายแรกให้ชัดเจนจะทำให้สื่อประชาสัมพันธ์ได้ยากและไม่มีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ทดแทน คือ ภาคเอกชนสามารถทำการประชาสัมพันธ์กับลูกค้าของตนเอง แต่ก็ยังขาดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเช่นเดียวกัน โดยระยะแรกมุ่งเน้นแต่จำนวนผู้ลงทะเบียนสมัคร ทำให้คละกระจายไม่เกิดการใช้งานและยากต่อการสื่อสารกับลูกค้า

5.1.3 การบังคับใช้กฎหมาย

ปัจจัยที่ส่งผลมากคือ การที่ต้องมีกฎหมายที่ทันสมัยให้ครอบคลุมกับการเปลี่ยนแปลงกับสภาวะแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อีกทั้งกฎหมายก็มีหลายระดับทั้งพระราชบัญญัติ ประกาศของหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งเมื่อข้ามอุตสาหกรรมแล้วทำให้เกิดช่องว่างของความเข้าใจและขีดจำกัดของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

5.1.4 การเข้าถึงของประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการที่คนสมัครเป็นสมาชิกระบบพร้อมเพย์ยังขาดความเข้าใจและประโยชน์ที่จะได้รับ สาเหตุใหญ่มาจากการขาดการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะมาจากเป็นสิ่งที่ประชาชนยังไม่โดนบังคับใช้ (Enforcement) และยังมีทางเลือกที่อาจจะสะดวกกว่า เช่น เงินสด ซึ่งทำให้เป็นที่สงสัยว่าเกิดจากการเข้าถึงไม่ถึงประชาชนจริงๆ หรือ แต่ถูกเพิกเฉยจากการที่ไม่ถูกบังคับและมีทางเลือกอื่น

5.1.5 ลักษณะของหน่วยงานผู้ปฏิบัติ

ด้วยอุตสาหกรรมธนาคารและอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเป็นตัวสำคัญที่มีขนาดของธุรกิจและจำนวนลูกค้าไม่ต่างกัน แต่ในอุตสาหกรรมจะมีสมาชิกและขนาดใหญ่อเล็กต่างกัน โดยมีธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 15 แห่ง มีตั้งแต่ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แต่อุตสาหกรรมโทรคมนาคมมี 3 รายใหญ่ และ 2 รายเล็ก เท่านั้น ทำให้การกำกับดูแลและการนำเอานโยบายของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ไปปฏิบัติ การปรับองค์กร จึงมีความยากง่าย ซับซ้อนต่างกัน

5.1.6 ลักษณะของโครงการ

โดยโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” จะมีผู้เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก และเกี่ยวพันกันทั้งระบบเศรษฐกิจและการเงิน มีผลต่ออุตสาหกรรมมากมาย และประชาชนทุกคนมีโอกาสที่จะเป็นสมาชิกและใช้ธุรกรรม อาทิ กลุ่มผู้ใช้ควรอยู่ในช่วงอายุเท่าใด อาชีพ ความสามารถในการเรียนรู้ เทคโนโลยีและนำไปใช้จ่ายในธุรกรรมประเภทใดบ้าง การให้บริการของรัฐหรือแม้กระทั่งการโอนเงินส่วนบุคคลก้าวข้ามขอบเขตของอุตสาหกรรมหลายอย่าง ปัจจัยสำคัญคือ เป็นนโยบายที่เหวี่ยงแหกว้างเกินไป ไม่เฉพาะเจาะจงเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะบริการ ทำให้ประสบความสำเร็จยาก

5.1.7 ทศนคติต่อโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

ประชาชนและผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดการรับรู้ และความเข้าใจของโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” อีกทั้งยังขาดความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของข้อมูลและธุรกรรมจากการใช้บริการ “พร้อมเพย์-PromptPay” การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล หรือแม้กระทั่งก๊วเงินในบัญชีสูญหาย โดยไม่มีผู้รับผิดชอบ เมื่อขาดความเชื่อมั่นก็จะไม่ยอมใช้งาน อีกทั้งมีข่าวเกี่ยวกับความปลอดภัยของการเข้าถึงทางไซเบอร์ที่ออกมาเป็นระยะทำให้เกิดความลังเลในการใช้งาน

5.1.8 ทศนคติของผู้ปฏิบัติ

เนื่องจากการเป็นผู้ปฏิบัติจากข้ามอุตสาหกรรมและขาดการประเมินในการมีส่วนร่วมก่อนการออกแบบนโยบาย จึงขาดความรู้สึกเป็นเจ้าของในโครงการ นอกจากนั้นยังมีความคิดว่าใครได้ประโยชน์จากโครงการนี้มากกว่ากัน จึงเป็นความคิดเรื่องตัวแสดงหลัก (Main actor) และตัวประกอบ ทำให้ไม่ร่วมกันอย่างเต็มที่มองแต่ประโยชน์ในอุตสาหกรรมหรือองค์กรของตนเองแทนที่จะมองถึงผลประโยชน์แห่งชาติ

5.2 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการเข้าถึงประชาชนโดยทางภาคอุตสาหกรรมธนาคารจะน้อยกว่าอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยปัจจุบันมีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เปิดใช้งานถึง 93 ล้านเลขหมาย ซึ่งหมายความว่าเกือบทุกคนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้หรือบางคนมีมากกว่า 1 เลขหมาย เมื่อเทียบกับบัญชีธนาคารที่บางคนอาจมีหลายบัญชีในธนาคารเดียวกัน และ/หรือต่างธนาคาร แต่ไม่ใช่ทุกคนที่มีบัญชีธนาคาร การเข้าถึงลูกค้าของผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็กระทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ตั้งแต่การที่รัฐจะออกนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในวงกว้างและต้องอาศัยภาคเอกชนทั้งสองอุตสาหกรรม รัฐจำเป็นต้องออกแบบให้ครบวงจรการคำนึงถึงผู้ปฏิบัติว่ามีศักยภาพเพียงใด การพิจารณากรอบของกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดเตรียมการสนับสนุนทางงบประมาณให้เพียงพอที่

สำคัญ คือ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกรณีศึกษานี้คือ ประชาชนผู้ที่เป็นผู้ใช้บริการที่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี ที่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้เริ่มใช้ในช่วงแรกของโครงการ อีกทั้งร้านค้าโดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ติดต่อโดยตรงกับผู้ประกอบการ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) กำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน และเลือกใช้สื่อให้เหมาะสม

เปลี่ยนจากการที่ต้องการเป้าหมายแบบเหวี่ยงแห มาเป็นเฉพาะกลุ่ม ที่ใช้เทคโนโลยีอยู่แล้ว และพร้อมที่จะทดลองใช้ของใหม่ จึงเห็นว่าภาครัฐควรคัดเลือกกลุ่มผู้มีอายุ 20-40 ปี และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเฉพาะจากภาคประชาชนเป็นกลุ่มแรก เพราะผลของการศึกษาเชิงปริมาณมีความเห็นไปในทางที่สอดคล้องกันกับพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งจากภาคประชาชนและผู้ประกอบการร้านค้าที่มีทัศนคติต่อการรับรู้ ความเข้าใจ การเห็นประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการร้านค้าที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือน้อยกว่า ที่รัฐจำเป็นต้องเร่งทำความเข้าใจและเข้าไปถึงกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นร้านค้าขนาดเล็กแต่มีจำนวนมาก อีกทั้งประชาชนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะมีกำลังซื้อสูงกว่าจากความสามารถในการหารายได้ยังขาดความเข้าใจ เห็นประโยชน์ และความเชื่อมั่นต่อโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” โดยเฉพาะต้องมีมาตรการจูงใจในทางสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ “พร้อมเพย์- PromptPay” นอกเหนือจากการใช้เงินสด

การคัดเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ผู้ใช้ Mobile Banking และ Internet Banking ซึ่งกลุ่มผู้ใช้เหล่านี้จะมีความคุ้นเคยในการใช้งานและสามารถเชิญชวนมาใช้ “พร้อมเพย์- PromptPay” ไม่ยากนัก

นอกจากนี้อาจต้องใช้พลังของ social media มาสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย การใช้สื่อ Digital ที่สะดวก รวดเร็ว และด้วยต้นทุนที่ถูกกว่าและ customize ให้เฉพาะกลุ่มนั้นๆ

2) นำร่องบังคับใช้สำหรับบริการของรัฐ

โดยรัฐอาจจะกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนว่าจะกระทำการเมื่อใด อาทิ ค่าโดยสารรถเมล์ทำเป็นตั๋วรายเดือน โดยประชาชนสามารถเติมเงินเข้าบัตรโดยสารของตนเองได้หลายวิธี และรูดบัตรเพื่อแตะบัตรเวลาขึ้นรถโดยสาร เช่นเดียวกับการจ่ายค่าโดยสารผ่านรถไฟฟ้ามหานคร ค่าทางด่วน เพียงแต่เปิดให้ประชาชนโอนผ่านระบบพร้อมเพย์ได้ ทั้งนี้หากกำหนดเวลาให้ชัดเจน อาทิ เดือนมกราคม 2560 จะยกเลิกการใช้เงินสดจ่ายค่าโดยสาร เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้เตรียมการรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงวิธีการเก็บเงินด้วย

ในการที่รัฐไม่ได้กำหนดเป็นมาตรการบังคับทางกฎหมาย จึงเห็นควรนำบริการสาธารณะอื่นๆที่รัฐหรือหน่วยงานบริการจากรัฐเข้าสู่โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ซึ่งจะช่วยให้

เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้น จึงจะช่วยให้เกิดแรงกระตุ้นและเห็นประโยชน์จากการใช้ “พร้อมเพย์-PromptPay” ทั้งนี้การใช้งานบ่อยขึ้นก็จะช่วยทำให้มีความมั่นใจในความปลอดภัยมากขึ้นตามไปด้วย

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) สลับตัวแสดงหลักและตัวแสดงรอง

ให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวหลักในการที่จะสื่อสารกับประชาชน เชิญชวนให้ลูกค้ามาลงทะเบียนสมัครสมาชิกพร้อมเพย์ เพื่อผูกบัญชีกับธนาคารที่ตนเองต้องการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และต้นทุนที่ถูกกว่า ส่วนธนาคารพาณิชย์คอยรับแจ้งและอำนวยความสะดวกในการที่ลูกค้าต้องการผู้บัญชีและทำความเข้าใจในประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ถึงแม้ว่าโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” นี้จะมีผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมของธนาคารด้วยต้นทุนในการเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วและในต้นทุนที่ถูกกว่า จึงเห็นเสนอแนะว่า การร่วมมือของสองอุตสาหกรรม จะช่วยให้โครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” นี้ประสบความสำเร็จมากกว่าเดิม และถ้าหากได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงทัศนคติที่จะตอบรับความต้องการและข้อข้อใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้ก็จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

ทั้งนี้รัฐอาจต้องวางแผนและกำหนดเชิงกลยุทธ์ว่าเป็นนโยบายแห่งชาติ (National Agenda) ซึ่งกำหนดให้อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องร่วมมือร่วมแรงในการผลักดันให้โครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

2) ระบบการให้รางวัล

เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนสมัครเป็นสมาชิกโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” และใช้ทำธุรกรรม การที่ให้ส่วนลดพิเศษหรือสิทธิพิเศษจะเป็นการช่วยกระตุ้นให้เกิดมีการใช้งาน การจับฉลากรางวัลสำหรับผู้ใช้งาน ซึ่งอยู่ในแผนงานระยะสุดท้ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าภาครัฐได้จัดเตรียมงบประมาณไว้จากภาครัฐโดยตรงและผ่านหน่วยงานภาคเอกชน โดยผ่านสภาอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตามผู้ศึกษามีความเห็นว่าการกระตุ้นควรมีเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง มิใช่ต้องรอให้พร้อมทั้งหมด ทั้งนี้สามารถกระตุ้นตั้งแต่เชิญชวนให้สมัครใช้บริการ การบอกต่อ การเพิ่มจำนวนธุรกรรม การให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เป็นต้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรม

ในประเด็นนี้ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นหน้าที่ของภาครัฐต้องออกมามีบทบาทให้ชัดเจน รับรองความปลอดภัยพร้อมรับผิดชอบ หากมีข้อบกพร่องจากการทำธุรกรรม เพื่อสร้างความ

เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้และประชาชน ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ประเด็นทัศนคติต่อความเชื่อมั่น ในความปลอดภัยความถูกต้องของข้อมูลในการทำธุรกรรม ยังเป็นที่ไม่มั่นใจโดยเฉพาะกลุ่มผู้มีอำนาจในการใช้จ่ายสูง ผู้ศึกษาเห็นว่า ภาครัฐต้องแสดงบทบาทจุดยืนที่ชัดเจนและพร้อมรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่าน“พร้อมเพย์- PromptPay”

2) สร้างกระบวนการแข่งขันภายในกรอบอย่างเสรีและเป็นธรรม

เพื่อให้เกิดการพัฒนาของระบบโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” รัฐบาลต้องคำนึงถึงโอกาสในการสร้างการแข่งขัน อาทิ E-wallet, AliPay, Wechat Pay และ Line Pay เป็นต้น เป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับโลกดิจิทัลที่เปิดกว้าง แต่ภาครัฐสามารถปิดการแข่งขันได้ ในช่วงแรกแต่ในระยะยาวก็ต้องเปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน และภาครัฐภายใต้หน่วยงานกำกับดูแลต้องกำหนดกรอบครอบคลุม และเสริมสร้างการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้มีความต่อเนื่องต่อการศึกษาถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ผู้ศึกษาเสนอให้มีการวิจัยต่อไปในหัวข้อ ดังนี้

1. เห็นควรศึกษากระบวนการกำหนดนโยบายการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ Business to Business หรือ e-business เนื่องจากมีกลุ่มประชากรที่น้อยกว่าและสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจนมากกว่าประชาชนทั่วไป

2. เห็นควรศึกษาโครงสร้างธุรกิจและการกำกับดูแลของธุรกิจที่ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ AliPay, Wechat Pay และ Line Pay และแนวทางการกำกับดูแลการหมุนเวียนของเงินในธุรกิจให้มีความเหมาะสมและสมควรกับอุตสาหกรรมในประเทศไทย

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559.

วรเดช จันทรศร. *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ: An Integrated Theory of Public Implementation*. กรุงเทพฯ: หจก.สหાયบล็อกและการพิมพ์ จำกัด, 2548.

วิเชียร เกตุสิงห์. *หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2530.

สมบัติ อารงธัญวงศ์. *นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ*. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2554.

Daniel Mazmanian and Paul Sabatier. *Implementation and Public Policy*. Glencoe, ILL: Scott, Foresman & Company, 1983.

George F. Gant. *Development Administration: Goals, Methods* . Madison: The University of Wisconsin Press, 1978.

McConnell Allan. *Understanding Policy Success*. China: Palgrave Macmillan, 2010.

บทความวารสาร

นนทกร เทิดทูลทวีเดช. “Cashless Society: เตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ.” *นิตยสารการเงินการธนาคาร*, ฉ.1 (สิงหาคม 2559).

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. “แผน National e-payment ก้าวสำคัญดันผู้บริโภคสู่ยุคชำระเงินออนไลน์.”
กระแสทรรศน์ ปีที่ 22, ฉ.2705 (กุมภาพันธ์ 2559).

Hugh Thomas, Amit Jain and Michael Angus. “Measuring progress toward a cashless Society.” *Exclusive insights from MasterCard Advisors*, (2013).

Olivier Denecker, Florent Istace and Marc Niederkorn. “McKinsey on Payments.”
McKinsey&Company (March 2013).

วิทยานิพนธ์

นฤพนธ์ รัตนสมหาร. “การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม.”
 ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงการคลัง. “National e-Payment.” <http://www.epayment.go.th/home/app> (สืบค้น
 เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2559).

ไทยรัฐออนไลน์. “แบงก์-มือถือผนึกกำลังการันตี ลงนามยกระดับความปลอดภัยพร้อมเพย์.”
<http://www.thairath.co.th/content/929605> (สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2560).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. “ค่าธรรมเนียมพร้อมเพย์นิติบุคคล.” https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Documents/PromptPay_Fee.pdf (สืบค้น
 เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2560).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. “พร้อมเพย์คืออะไร.” <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx> (สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. “สถิติ.” <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Pages/default.aspx>
(สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2559).

Jon Henley. “Sweden leads the race to become cashless society.”
<https://www.theguardian.com/business/2016/jun/04/sweden-cashless-society-cards-phone-apps-leading-europe> (accessed June 25,2017).

The Fletcher School Tufts University. “The cost of cash in The United States.”
<http://fletcher.tufts.edu/CostofCash/~media/Fletcher/Microsites/Cost%20of%20Cash/CostofCashStudyFinal.pdf> (accessed June 20,2017).

Yourstory. “11 ways in which PM Modi plans to promote a digital, cashless Economy.”<https://yourstory.com/2016/12/narendra-modi-package-digital-cashless-economy/> (accessed May 30,2017).

สัมภาษณ์

วรรณเทพ วัชรภรณ์. สัมภาษณ์โดย สุทธิชัย ชื่นชูศิลป์, บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), 2 มิถุนายน 2560.

ทองอุไร ลิ้มปิติ. สัมภาษณ์โดย สุทธิชัย ชื่นชูศิลป์, ทางโทรศัพท์, 31 พฤษภาคม 2560.

ภาคผนวก



สำหรับ ประชาชนทั่วไป

ลำดับที่

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ดังนั้นคำตอบที่ตรงกับทัศนคติของท่านจะสามารถนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติในเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบที่ได้รับจากผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับและวิเคราะห์ผลเป็นภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1: คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3: คำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

ส่วนที่ 4: คำถามเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดด้านแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพื่อช่วยในการลดการใช้เงินสดของประเทศ

คำอธิบาย : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี

2. 20- 30 ปี

3. 30-40 ปี

4. มากกว่า 40 ปี

3. การศึกษา

1. ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช.

2. อนุปริญญา / ปวส.

3. ปริญญาตรี

4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน

4. ทำธุรกิจส่วนตัว / งานอิสระ

5. อื่น ๆ (ระบุ)

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 20,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Internet หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่)

6. ท่านเคยใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> ใช่ (ข้ามไปตอบ ข้อ 8) | 2. <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ |
|--|------------------------------------|

7. หากท่านไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพราะอะไร

- ไม่รู้จักว่ามีการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ไม่สะดวกชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (อยากเงินสด/บัตรเครดิต)
- ไม่อยากสมัครใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- อื่นๆ ระบุ

8. หากท่านเคยใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ชำระผ่านบัตรเครดิต | 2. <input type="checkbox"/> ชำระผ่านบัตรเดบิต |
| 3. <input type="checkbox"/> ชำระเงินผ่านระบบ E-banking | |
| 4. <input type="checkbox"/> ชำระเงินผ่าน e-wallet (M-PAY, Truemoney) | |
| 5. <input type="checkbox"/> ชำระเงินผ่านระบบ Pay-Pal | |
| 6. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) | |

9. ในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งท่านมีการชำระเงินเป็นจำนวนเท่าใดบ่อยที่สุด

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 1,001 – 4,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 4,001 – 8,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 8,001 – 10,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> สูงกว่า 10,000 บาท | |

10. ความถี่ในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของท่านต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง/เดือน | 2. <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง/เดือน |
| 3. <input type="checkbox"/> 5-6 ครั้ง/เดือน | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน |

11. ท่านเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากสาเหตุใดมากที่สุด

- สะดวกรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา
- มีค่าธรรมเนียมถูกกว่า
- ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย
- อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

12. ท่านได้รับทราบข่าวสารการลงทะเบียนใช้บริการโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” จากที่ได้
1. ธนาคาร
 2. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
 3. ร้านค้า
 4. หน่วยงานของรัฐ
 5. สื่อโฆษณา ทีวี หนังสือพิมพ์
 6. อื่นๆ ระบุ
13. ท่านได้ลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” แล้วหรือไม่
1. ลงทะเบียนแล้ว
 2. ยังไม่ได้ลงทะเบียน (ข้ามไปตอบ ข้อ 17)
14. หากท่านได้ลงทะเบียนแล้วผู้บัญชาธนาคารด้วยอะไร
1. เลขบัตรประชาชน
 2. หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่
 3. ทั้ง ข้อ 1 และ ข้อ 2
15. เหตุผลหลักของท่านในการลงทะเบียนสมัคร “พร้อมเพย์-PromptPay”
1. ต้องการรับคืนภาษี
 2. ต้องการรับสวัสดิการจากรัฐ
 3. ต้องการใช้บริการโอนเงินส่วนบุคคล
 4. อื่นๆ ระบุ
16. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” หรือไม่
1. แนะนำ
 2. ไม่แน่ใจ
 3. ไม่แนะนำ เพราะ
-
17. หากท่านยังไม่ได้ลงทะเบียนสมัครใช้ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพราะอะไร
1. ไม่รู้จัก “พร้อมเพย์-PromptPay”
 2. ไม่สะดวกชำระเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay” (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต)
 3. ไม่อยากสมัครใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
 4. ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่าน“พร้อมเพย์-PromptPay”
 5. อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวคิดและทักษะเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

คำอธิบาย กรุณาใส่ ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยที่ (1) น้อยสุด (2) น้อย (3) ปานกลาง (4) มาก (5) มากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”					
1.1 ท่านรู้จักโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” มากน้อยเพียงใด					
1.2 ท่านได้ทราบโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากการประชาสัมพันธ์ของรัฐ มากน้อยเพียงใด					
1.3 รัฐได้เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ผ่านสื่อต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพระดับใด					
1.4 การที่รัฐใช้สื่อทีวี ท่านคิดว่าเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด					
1.5 ท่านได้รับทราบโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากธนาคารพาณิชย์ได้เป็นอย่างดี ละเอียด ครบถ้วน					
2. ความเข้าใจถึงโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”					
2.1 การสมัครโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” ที่ธนาคารเปิดช่องทางผ่านตู้ ATM, สาขาธนาคาร ท่านคิดว่าจะมีความสะดวกดีแล้ว มากน้อยเพียงใด					
2.2 การผูกบัญชีธนาคารกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” โดยเลขที่บัตรประชาชน และ/หรือ เบอร์โทรศัพท์นั้น ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด					
2.3 การโอนเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay” เป็นการช่วยลดค่าธรรมเนียมธนาคาร ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด					
2.4 การโอนเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay” ทำได้ทั้งธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร ท่านเห็นว่าถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
2.5 ท่านเชื่อว่ารัฐมีมาตรการควบคุมการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวได้เป็นอย่างดี					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. ประโยชน์ของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”					
3.1 ท่านทราบว่าโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” มีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด					
3.2 ท่านเห็นประโยชน์อย่างมาก หากผู้รับโอนเงินจากท่านสมัคร“พร้อมเพย์-PromptPay”					
3.3 ท่านลดค่าใช้จ่ายและประหยัดค่าธรรมเนียมธนาคารได้หลังจากใช้“พร้อมเพย์-PromptPay”					
3.4 ท่านได้รับความสะดวกในการ รับ/จ่าย จาก “พร้อมเพย์-PromptPay”					
4.ความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”					
4.1 ท่านเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีความปลอดภัยสูง					
4.2 ท่านคิดว่าธุรกรรมที่ทำผ่านระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” สามารถตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง					
4.3 ท่านมั่นใจว่าเงินในบัญชีของท่านจะไม่สูญหายจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay”					
4.4 ท่านคิดว่าหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยไว้อย่างดีแล้ว					
4.5 ท่านมั่นใจว่าหากมีข้อผิดพลาดจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” จะมีผู้รับผิดชอบและแก้ไข โดยไม่ปิดความรับผิดชอบ					

ส่วนที่ 5 แนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพื่อช่วยในการลดการใช้เงินสดของประเทศ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

สำหรับ ร้านค้า

ลำดับที่

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ดังนั้นคำตอบที่ตรงกับทัศนของท่านจะสามารถนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติในเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบที่ได้รับผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับและวิเคราะห์ผลเป็นภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1: คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3: คำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

ส่วนที่ 4: คำถามเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดด้านแนวคิดและทัศนเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพื่อช่วยในการลดการใช้เงินสดของประเทศ

คำอธิบาย : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 30 ปี

2. 30-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

1. ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช.

2. อนุปริญญา / ปวส.

3. ปริญญาตรี

4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ประเภทร้านค้า

1. ร้านค้าปลีก

2. ร้านอาหาร / ร้านเครื่องดื่ม

3. ร้านสะดวกซื้อ

4. ร้านประเภทให้บริการต่างๆ

5. ร้านค้าออนไลน์

6. อื่น ๆ (ระบุ)

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 20,000 บาท 2. 20,001 – 40,000 บาท
3. 40,001 – 60,000 บาท 4. มากกว่า 60,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Internet หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่)

6. ท่านเคยใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

1. ใช่ (ข้ามไปตอบ ข้อ 8) 2. ไม่ใช่

7. หากท่านไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพราะอะไร

1. ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ไม่สะดวกชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต)
3. ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
4. อื่นๆ ระบุ

8. หากท่านเคยใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ชำระผ่านบัตรเครดิต
2. ชำระผ่านบัตรเดบิต
3. ชำระเงินผ่านระบบ E-banking
4. ชำระเงินผ่าน e-wallet (M-PAY, Truemoney)
5. ชำระเงินผ่านระบบ Pay-Pal
6. อื่น ๆ (ระบุ)

9. ในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งท่านมีการชำระเงินเป็นจำนวนเท่าใดบ่อยที่สุด

1. ต่ำกว่า 1,000 บาท 2. 1,001 – 4,000 บาท
3. 4,001 – 8,000 บาท 4. 8,001 – 10,000 บาท
5. มากกว่า 10,000 บาท

10. ความถี่ในการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของร้านค้าท่านต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10 ครั้ง/เดือน 2. 11- 30 ครั้ง/เดือน
3. 31- 50 ครั้ง/เดือน 4. มากกว่า 50ครั้ง/เดือน

11. เหตุผลหลักของท่านในการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1. สะดวกรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา
2. มีค่าธรรมเนียมถูกกว่า
3. ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย
4. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

12. ท่านได้รับทราบข่าวสารเชิญชวนเข้าร่วมโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” จากที่ได้
1. ธนาคาร
 2. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
 3. ร้านค้า
 4. หน่วยงานของรัฐ
 5. สื่อโฆษณา ทีวี หนังสือพิมพ์
 6. อื่นๆ ระบุ
13. ท่านได้ลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” แล้วหรือไม่
1. ลงทะเบียนแล้ว
 2. ยังไม่ได้ลงทะเบียน (ข้ามไปตอบ ข้อ 17)
14. หากท่านได้ลงทะเบียนแล้วผู้บัญชาธนาคารด้วยอะไร
1. เลขบัตรประชาชน
 2. หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่
 3. ทั้ง ข้อ 1 และ ข้อ 2
15. เหตุผลหลักของท่านในการลงทะเบียนสมัคร “พร้อมเพย์- PromptPay”
1. ต้องการรับคืนภาษี
 2. ต้องการรับสวัสดิการจากรัฐ
 3. ต้องการใช้บริการโอนเงินส่วนบุคคล
 4. อื่นๆ ระบุ
16. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นลงทะเบียนสมัครใช้บริการโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” หรือไม่
1. แนะนำ
 2. ไม่แนะนำ
 3. ไม่แนะนำ เพราะ.....
17. หากท่านยังไม่ได้ลงทะเบียนสมัครใช้ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพราะอะไร
1. ไม่มีความมั่นใจในระบบชำระเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay”
 2. ไม่สะดวกชำระเงินผ่าน “พร้อมเพย์-PromptPay” (อยากชำระเงินสด/บัตรเครดิต)
 3. ไม่อยากสมัครใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
 4. อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวคิดและทักษะเกี่ยวกับโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”

คำอธิบาย กรุณาใส่ ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยที่ (1) น้อยสุด (2) น้อย (3) ปานกลาง (4) มาก (5) มากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. การรับรู้เกี่ยวกับโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”					
1.1 ท่านรู้จักโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” มากน้อยเพียงใด					
1.2 ท่านได้ทราบโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” จากการประชาสัมพันธ์ของรัฐ มากน้อยเพียงใด					
1.3 รัฐได้เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” ผ่านสื่อต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพระดับใด					
1.4 การที่รัฐใช้สื่อทีวี ท่านคิดว่าเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด					
1.5 ท่านได้รับทราบโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” จากธนาคารพาณิชย์ได้เป็นอย่างดี ละเอียด ครบถ้วน					
2.ความเข้าใจถึงโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”					
2.1 การสมัครโครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay”ท่านเห็นด้วยว่าเป็นทางเลือกใหม่ที่จะรับชำระเงินจากลูกค้า					
2.2. ท่านเชื่อว่ารัฐต้องการจัดระบบภาษีจากร้านค้า					
2.3 การโอนเงินผ่าน“พร้อมเพย์-PromptPay” เป็นการช่วยลดค่าธรรมเนียมธนาคาร ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด					
2.4 การโอนเงินผ่าน“พร้อมเพย์-PromptPay” ทำได้ทั้งธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร ท่านเห็นว่าถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
2.5 ท่านเชื่อว่ารัฐมีมาตรการควบคุมการเก็บรักษาข้อมูลของร้านท่านได้เป็นอย่างดี					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. ประโยชน์ของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”					
3.1 ท่านทราบว่าโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay” มีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด					
3.2 ท่านเห็นประโยชน์อย่างมาก หากลูกค้าชำระเงินให้ท่านผ่านระบบ“พร้อมเพย์-PromptPay”					
3.3 ท่านลดค่าใช้จ่ายและประหยัดค่าธรรมเนียมธนาคารได้หลังจากใช้“พร้อมเพย์-PromptPay”					
3.4 ท่านคิดว่าจะได้รับความสะดวกมากขึ้นในการแสดงหลักฐานต่อรัฐในทางภาษีที่เกี่ยวข้อง					
4. ความเชื่อมั่นต่อระบบของโครงการ“พร้อมเพย์-PromptPay”					
4.1 ท่านเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” มีความปลอดภัยสูง					
4.2 ท่านคิดว่าธุรกรรมที่ทำผ่านระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” สามารถตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง					
4.3 ท่านมั่นใจว่าเงินในบัญชีของท่านจะไม่สูญหายจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay”					
4.4 ท่านคิดว่าหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยไว้อย่างดีแล้ว					
4.5 ท่านมั่นใจว่าหากมีข้อผิดพลาดจากระบบ “พร้อมเพย์-PromptPay” จะมีผู้รับผิดชอบและแก้ไข โดยไม่ปิดความรับผิดชอบ					

ส่วนที่ 5 แนวคิดและทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการ “พร้อมเพย์-PromptPay” เพื่อช่วยในการลดการใช้เงินสดของประเทศ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสัมภาษณ์การศึกษาอิสระ

เรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

(1) ชื่อ-สกุล

.....

สังกัดหน่วยงาน

.....

ตำแหน่ง

.....

(2) หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

.....

.....

.....

(3) บทบาทหน้าที่ของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ“พร้อมเพย์- PromptPay”

1. ท่านมีบทบาทอย่างไรต่อการดำเนินการตามนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”
2. ท่านได้มีส่วนร่วมในฐานะอะไร ในการผลักดันตามนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”
3. ท่านคิดว่านโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” เกิดขึ้นจากอะไร และมีวัตถุประสงค์อะไร
4. วัตถุประสงค์ของโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ในมุมมองของท่าน คิดว่ามีประโยชน์ในด้านใดบ้าง
5. ท่านคิดว่าภาครัฐมีการสนับสนุนนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” อย่างไรบ้าง และเพียงพอหรือไม่
6. ท่านคิดว่าภาครัฐควรสนับสนุนสิ่งใดเพิ่มเติมบ้าง เพื่อให้นโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” ประสบผลสำเร็จ
7. หน่วยงานของท่านได้ให้ความสำคัญต่อโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” เพียงใด และมีการเตรียมการหรือปรับปรุงอะไรบ้าง อาทิเช่น โครงสร้างองค์การ ผู้รับผิดชอบ และงบประมาณ เพื่อสนับสนุนโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”
8. ท่านมีความเห็นว่าประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ ในโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” มากน้อยเพียงใด
9. ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์วิธีไหนที่ควรจะนำมาใช้เพื่อให้เข้าถึงประชาชน และหน่วยงานใดควรจะเป็นผู้รับผิดชอบ
10. นอกจากท่านแล้ว บุคคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเข้าใจในโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” มากน้อยเพียงใด
11. ท่านคิดว่าประเทศไทยพร้อมหรือยังกับการดำเนินการตามนโยบายโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”
12. หากสภาวะแวดล้อมทางการเมืองเปลี่ยนแปลงไป ท่านคิดว่าจะมีผลกระทบกับโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay” หรือไม่

พลเอกประสิทธิ์ชัย พิบูลรัตน์

ตำแหน่ง ที่ปรึกษากิจกรรมการ กสทช.

สัมภาษณ์ วันที่ 17 พ.ค.60 สัมภาษณ์โดยตรง

บทบาทของ กสทช. ในการช่วยส่งเสริม หรือผลักดันให้เกิดขึ้น

มองว่ากลุ่มเป้าหมายแรกที่จะใช้งานคือ กลุ่มที่ใช้ internet banking หรือ mobile banking ก่อน เพราะคุ้นเคยกับการใช้อยู่แล้ว และในต่างประเทศ เช่น สวีเดน ฟินแลนด์ ก็ได้เริ่มมานานแล้ว กสทช. ก็พยายามสนับสนุนโครงการพร้อมเพย์โดยการออกระเบียบต่างๆ เพื่อสนับสนุน แต่ยังมองว่าเป็น react มากกว่า เป็นการดำเนินการตามหลัง และที่สำคัญยังไม่มีหน่วยงานภายในเป็นเจ้าภาพ เป็นเพียงงานฝากมากกว่า ทำให้การตอบสนองช้าไป

ความปลอดภัยของข้อมูล

เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ด้านนี้น้อยมากทำให้กลัวว่าเวลาโอนจะไม่ถึงมือผู้รับ

ความเห็นส่วนตัว พลเอกประสิทธิ์ชัย

ยังไม่ได้สมัครพร้อมเพย์ เพราะยังไม่เห็นความจำเป็นมากนัก เนื่องจากใช้ internet banking อยู่ ซึ่งใช้ได้เหมือนกัน

รองศาสตราจารย์ประเสริฐ ศิลป์พัฒน์.

ตำแหน่ง กรรมการกิจการกระจายเสียง, กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สัมภาษณ์ วันที่ 22 พ.ค.60 สัมภาษณ์โดยตรง

บทบาทของ กสทช. ในการช่วยส่งเสริม หรือผลักดันให้เกิดขึ้น

ประสานงานกับทางธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อให้โครงการสำเร็จ เพราะเป็นนโยบายของรัฐบาล ที่มาจากนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรี หน่วยงานที่จะต้องเข้ามากำกับดูแล จะมี 2 ส่วน กสทช. ดูแลผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม(Operator) ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานต้องตกลงกันว่าจะดำเนินการอย่างไร โดย กสทช. ไปคุยกับผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม และธนาคารแห่งประเทศไทยไปคุยธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ได้ข้อยุติออกมา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดี

ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม(Operator) ต้องมีการเตรียมระบบให้พร้อม เพื่อเมื่อประชาชนสัมพันธ์ออกไปแล้ว จะได้ใช้บริการได้ทันที และใช้ง่าย

นโยบายที่มาจากรัฐบาลเห็นว่อย่างไร

- เห็นว่านโยบายการคืนภาษีที่รัฐใช้กระตุ้น ยังไม่ตรงจุดนะ เนื่องจากไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน
- เทคโนโลยีต้องรองรับการใช้บริการ (เครื่องรูดบัตร, QR code)

ปัญหาในทางปฏิบัติ

สิ่งที่ต้องดำเนินการคือต้องมีกติกาที่ชัดเจน ถึงประกาศออกมาบังคับใช้แล้วก็มีช่องว่างหรือจุดโหว่ต้องปรับให้ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้คนที่เข้าไปใช้เกิดความมั่นใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลต้องมีมาตรการควบคุม

การใช้บริการต้องสะดวก สถานที่ใช้ต้องเยอะและหลากหลาย โดยเริ่มต้นเน้นไปที่หน่วยงานของรัฐที่ประสานกับเอกชนอยู่แล้ว เช่น ค่าผ่านทาง(ทางด่วน), ค่ารถไฟฟ้า เมื่อเริ่มในหน่วยงานของรัฐ เช่น ไฟฟ้า ประปา เอกชนก็จะพยายามปรับตัวเข้ามาหาเอง

ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม(Operator) ต้องมีการเตรียมระบบให้พร้อม เพื่อเมื่อประชาชนสัมพันธ์ออกไปแล้ว จะได้ใช้บริการได้ทันที และใช้ง่าย

ปัญหาของผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม (Operator)

1. เรื่องความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น โอนเงินผิด เงินหาย
2. การเปิดเผยข้อมูล ตามประกาศ กสทช. มีกฎหมาย แต่ มติ กทค. ได้อนุญาตให้เปิดเผยได้

การที่จะส่งเสริมให้ประชาชนมาใช้บริการพร้อมเพย์

อย่าไปบังคับ แต่ต้องทำให้คนเห็นประโยชน์ เช่น ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ให้ใช้กับเรื่องใกล้ตัวมากที่สุด ร้านค้าก็จะหันมาใช้เองไม่ต้องไปบังคับร้านค้า ในกรุงเทพ เริ่มจากเรื่อง ทางด่วน รถไฟฟ้า

ความเห็นส่วนตัว อ.ประเสริฐ

ยังไม่ได้สมัครพร้อมเพย์ เนื่องจากยังไม่มั่นใจในระบบ และเรื่องการรักษาข้อมูลส่วนตัว ซึ่งถ้าเกิดปัญหาหน่วยงานใดจะเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อความปลอดภัยในระยะแรกๆ ควรทำธุรกรรมด้วยจำนวนเงินไม่เยอะมาก

คุณก่อกิจ ด้านชัยวิจิตร

ตำแหน่ง รองเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สัมภาษณ์ วันที่ 22 พ.ค.60 สัมภาษณ์โดยตรง

พร้อมเพย์ทำให้ระบบการบริหารจัดการเงินสดลดลง เพื่อลดต้นทุน สร้างสังคมที่ไม่ใช้เงินสดมากขึ้น โดยใช้แรงจูงใจทางภาษี มีการปรับเปลี่ยนทุกมิติ กรมสรรพากร กรมบัญชีกลาง ปรับเป็น e-document ต้องการให้ข้อมูลสามารถเชื่อมต่อกันได้เป็นวงกลม

บทบาทของ กสทช. ในการช่วยส่งเสริม หรือผลักดันให้เกิดขึ้น

กสทช. สนับสนุนและพัฒนาระบบการลงทะเบียนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะเรียกเก็บเงินล่วงหน้าให้สามารถสามารถระบุได้แม่นยำขึ้น เช่น ใช้ระบบอัตลักษณ์

ปัญหาในทางปฏิบัติ

เรื่องการห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

สถานะการถือครองเลขหมายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ธนาคารพาณิชย์จะสามารถรู้ได้อย่างไร กสทช. อยากให้เริ่มจากเลขหมายระบบจดทะเบียนก่อน

การประสานงาน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่ได้รับฟังความเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนเริ่มโครงการ แต่เมื่อเริ่มติดปัญหาจึงค่อยมีการประสานงานมาทีหลัง ทำให้เกิดปัญหา

นโยบายที่มาจากรัฐบาลเห็นว่าอย่างไร ทำไมถึงยังไม่ลงทะเบียนเพิ่ม

ชื่อโครงการไม่สามารถสื่อสารให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจได้ว่าชื่อพร้อมเพย์คืออะไร
ยังไม่มีแรงจูงใจมากพอ ที่จะให้ร้านค้าเข้ามาอยู่ในระบบ
อยากให้ e-wallet เข้ามาอยู่ในระบบนี้

กระทรวงการคลังกับธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ริเริ่มโครงการต้องศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะออกมาเป็นแนวนโยบาย เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จระยะยาว

ความเห็นส่วนตัวรองก่อกิจ

สมัครพร้อมเพย์ โดยใช้เลขบัตรประชาชน เนื่องจากยังไม่มั่นใจในระบบแบบใช้เลขหมายโทรศัพท์ กังวลเรื่องการรับโอนเงินจากพร้อมเพย์ โดยใช้เลขหมายโทรศัพท์ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่คนส่วนใหญ่รู้ได้ ซึ่งอาจมีผู้ไม่หวังดี



คุณยศ กิมสวัสดิ์

ตำแหน่ง กรรมการในโครงการ National e-payment

สัมภาษณ์ วันที่ 30 พ.ค.60 ทางโทรศัพท์

ภาพรวมโครงการ National e-payment และนโยบายภาครัฐ

วัตถุประสงค์หลักของโครงการนี้

1. ธนาคารแห่งประเทศไทยและภาครัฐ ต้องการลดใช้เงินสด เพื่อลดต้นทุน
2. ภาครัฐ จะทำให้เกิดการทำงานที่โปร่งใส เช่น การจ่ายเงินให้ภาครัฐ หรือการที่ภาครัฐ จ่ายเงินให้ประชาชน สวัสดิการต่างๆ ส่วนเรื่องการเก็บภาษีเป็นเรื่องรองลงมา แต่เป็นสิ่ง ประชาชนกังวลเนื่องจากเกรงว่าภาครัฐจะนำไปเก็บภาษี เนื่องจากภาครัฐจะรู้รายได้ที่เข้ามา ในบัญชีนั้น
3. ในเรื่องของการทำธุรกิจให้ง่ายขึ้น เช่น ภาษีที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์

เห็นว่านโยบายโครงการ National e-payment มีการมอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ รับผิดชอบ อย่างชัดเจน คือ

1. การลดใช้เงินสด ได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดูแลและได้มาชักชวนสมาคม ธนาคารเข้าร่วม โดยแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของสมาคมธนาคารอย่างเต็มที่
2. การจ่ายสวัสดิการ ได้มอบหมายให้กรมบัญชีกลางและกระทรวงต่างๆ เช่น ตอนนี้

ในเรื่องการจ่ายเบี้ยคนชรา แต่เดิมกรมบัญชีกลางจะขอข้อมูลคนชราจากประกันสังคมและ จ่ายเงินให้ทั้งเป็นเงินสดและเช็ค โดยส่วนใหญ่เป็นเงินสด และเกิดปัญหาเงินสดไปถึงผู้รับไม่ถูกคน หรือผู้รับได้เสียชีวิตไปแล้วแต่ยังส่งเงินไปให้ ทางกรมบัญชีกลางจึงจะไปทำการปรับระบบ โดย ประกันสังคมจะมีการตรวจสอบกับกรมการปกครองก่อน และให้ข้อมูลกับกรมบัญชีกลาง เพื่อจ่ายเงิน โดยผ่านเลขบัตรประจำตัวประชาชน คาดว่าภายในสิ้นปีนี้หรือไม่เกินปีหน้าการจ่ายเงินสวัสดิการ ภาครัฐจะใช้แบบอิเล็กทรอนิกส์ และจะทำให้การซื้อเสียงเป็นไปได้ยากอีกด้วย

การออกกฎระเบียบและบังคับใช้กฎหมายของภาครัฐ

1. ด้านนโยบาย

รัฐบาลให้กรมบัญชีกลางไปออกแบบกฎระเบียบต่างๆ เช่น แต่เดิมการจ่ายภาษีที่ดินต้องจ่ายเงินสด ก็จะมีการแก้กฎหมาย ให้สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รวมทั้งแก้กฎหมายต่างๆ สำหรับเรื่อง 50 ทวิ และการจ่ายสวัสดิการภาครัฐ ด้วย

อันที่จริงแล้ว ระบบพร้อมเพย์ก็สามารถชำระผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ ATM (ไม่ได้จำกัดแค่บัตรเครดิต) แต่เนื่องจากเห็นว่าคนระดับชั้นกลางส่วนใหญ่จะยังไม่มีความรู้เพียงพอที่จะใช้ mobile banking บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงมองว่าภายใน 3 – 5 ปีที่จะถึงจะเน้นเป็นการชำระผ่านบัตรเครดิตซึ่งคนกลุ่มนี้มีอยู่จำนวนประมาณ 60 ล้านใบ จึงมีอีกโครงการในการขยายเครื่อง EDC และธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับลดค่าธรรมเนียม MDR ทำให้ร้านค้าจูงใจในการรับบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามในอนาคตอาจมีการใช้พร้อมเพย์ (ใช้ QR code) แทนการใช้บัตรเครดิตผ่านเครื่อง EDC ก็เป็นไปได้ เพราะสำหรับร้านค้าขนาดเล็กๆ เครื่อง EDC จะมีต้นทุนที่สูงกว่าเมื่อเทียบกับ QR code

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานของพร้อมเพย์

รัฐบาลได้ให้เงินแก่กรมสรรพากรในการสร้างโครงสร้างสำหรับระบบพร้อมเพย์ในส่วนของภาครัฐ แต่ในส่วนของเอกชน รัฐบาลไม่ได้จัดสรรงบประมาณให้ ทำให้ธนาคารต้องลงทุนเอง

มุมมองของผู้ใช้พร้อมเพย์

- ประชาชนเริ่มมีการรับรู้เรื่องพร้อมเพย์ได้ดีขึ้น แต่ยังไม่ถึงกับที่คาดหวังไว้ ซึ่งคิดว่าการศึกษาที่ประชาชนจะเข้าใจดีขึ้นจะต้องลองใช้งานดู เนื่องจากคนอาจยังเกรงว่ารัฐบาลจะมา track ข้อมูลเพื่อเรียกเก็บภาษี
- มองว่าคนรับรู้ว่าระบบพร้อมเพย์ปลอดภัย จำนวนข้อร้องเรียนมีน้อยมาก
- เนื่องจากพบว่าในปัจจุบัน การโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีมากกว่าการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ด้วย ATM จึงคาดว่าคนที่ใช้พร้อมเพย์ในปัจจุบันเป็นในกลุ่มคนที่มีความรู้และใช้ mobile banking อยู่ คาดว่าเป็นคนในเมือง ไม่ใช่คนในต่างจังหวัด

ข้อสังเกต

- เห็นว่า ธพท. ควรมีส่วนร่วมในการผลักดันให้มีการใช้พร้อมเพย์ด้วย โดยไม่ให้เป็นที่ของ ธนาคารพาณิชย์เพียงอย่างเดียว
- มองว่าสามารถใช้พร้อมเพย์เป็นโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ได้ แต่ต้องมาพิจารณาการใช้งานเป็นรายกรณีไป เช่น ในการเติมเงินเข้า easy pass อาจจะต้องมีการเก็บค่าธรรมเนียม เนื่องจากการเติมเงินเข้า easy pass จะต้องโอนเงินเข้าการทางพิเศษและต้องแยกบัญชีสำหรับแต่ละผู้ใช้ easy pass ซึ่งจะเป็นลักษณะของ Bill payment มากกว่า พร้อมเพย์ ซึ่งก็มีแผนดำเนินการภายในปีนี้เช่นเดียวกัน เป็นต้น
- เครื่อง EDC ปัจจุบันที่รองรับบัตรเครดิตสามารถ upgrade software ให้รองรับบัตรเดบิตได้
- ต้องปรับพฤติกรรมผู้ใช้ให้มาใช้บัตรเดบิตมากขึ้น โดยเปลี่ยนจากที่ต้องไปถอนเงินสดมาจ่ายเป็นการใช้จ่ายบัตรเดบิตเลย ซึ่งจะเป็นหนึ่งในโครงการของ Nation e-payment และมีการรณรงค์ให้ใช้บัตรเดบิต เช่น การให้รางวัล การเน้นว่าบัตรเดบิตไม่สร้างหนี้ตัดบัญชีตนเองช่วยให้ควบคุมค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งไม่ต่างจากการเบิกเงินสดจากตู้ ATM เพื่อไปใช้จ่าย แต่คนอีกกลุ่มที่ใช้บัตรเครดิตก็ไม่ได้มีแผนที่จะเปลี่ยนมาให้ใช้บัตรเดบิต จึงเน้นเฉพาะกลุ่มคนที่ถอนเงินสดจาก ATM มาใช้ให้หันมาใช้บัตรเดบิตแทน

ความสำเร็จของโครงการ

ถ้าการเมืองเปลี่ยนแปลงไป ก็คาดว่าจะไม่มีผลกระทบต่อโครงการ National e-payment เนื่องจาก ถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของประเทศแล้ว การจะล้มเลิกโครงการนี้ น่าจะทำได้ยาก ถึงแม้รัฐบาลไม่ได้ผลักดันและไม่ได้สนับสนุน ธนาคารพาณิชย์จะต้องทำต่อไปเนื่องจากเป็นสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์เห็นถึงประโยชน์อยู่แล้ว

คุณพิชิต แก้วมาคุณ

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสายรัฐกิจสัมพันธ์
บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).
สัมภาษณ์ วันที่ 30 พ.ค.60 ทางโทรศัพท์

ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐต่อโครงการ

เห็นว่าเป็นนโยบายที่ดีที่ทำให้สังคมในภาพรวมมีประสิทธิภาพ ทำให้เป็นสังคมที่ไม่ต้องใช้จ่ายเงิน
สด เชื่อว่าสุดท้ายแล้วจะไปทำให้ประเทศได้รับผลประโยชน์

ผู้ประกอบการมีส่วนเกี่ยวข้องต่อความสำเร็จของโครงการนี้มากน้อยเพียงใด

เนื่องจากพร้อมเพย์ตามนโยบายเป็นการผู้เลขบัตรประชาชนและเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
เข้ากับบัญชีธนาคาร ในฐานะผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สนับสนุนในเรื่องการนำเลขหมาย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ไปผู้บัญชีธนาคารเพื่อให้ง่ายในการทำ transaction มีความง่ายขึ้น ซึ่งน่าเป็นสำคัญที่
ทำให้พร้อมเพย์เกิดขึ้นได้ เนื่องจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำได้ง่ายกว่าเลขบัตรประชาชน ซึ่ง
การยืนยันตัวตนเจ้าของเลขหมายเป็นสำคัญ ที่จะทำให้นักที่นำเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไป
ผูกบัญชีพร้อมเพย์มีความมั่นใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์ ซึ่งถือว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นคีย์
แห่งความสำเร็จของโครงการนี้

หน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนอย่างไรบ้าง (เช่น งบประมาณประชาสัมพันธ์)

การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณในเรื่องนี้ยังไม่ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันผู้ให้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นผู้รับภาระในเรื่องนี้อยู่ที่จะปรับปรุงระบบที่จะตอบสนองในเรื่องพร้อมเพย์ ซึ่ง
ความเป็นจริงมันเกินสภาพธุรกิจสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปแล้ว ซึ่งในเรื่องธุรกรรมทาง
การเงิน การยืนยันตัวตนจะต้องมีความแม่นยำมากๆ โดยที่ระบบของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
ไม่ได้ออกแบบไว้ตั้งแต่ต้นเพื่อจะมารองรับความละเอียดถึงระดับนี้ ซึ่งเรื่องนี้ต้องใช้งบประมาณ
กำลังคน resource เพื่อยกระดับความพร้อมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อตอบสนองพร้อม
เพย์ โดยต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐ

การออกระเบียบและบังคับใช้กฎหมาย

ค่อนข้างที่จะเป็น unknown สำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ในแง่กฎหมาย กฎเกณฑ์ ที่จะรองรับแบ่งแยกหน้าที่ระหว่าง sector ทางการเงินกับsector telecom ซึ่งเป็น ผู้สนับสนุนยังไม่ชัดเจน ฉะนั้น Implement จริง แล้วผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าไปมีส่วนในการ ยืนยันตัวตนของคนถือเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ก็อาจเกิดกรณีพิพาท

การรับรู้/ประโยชน์

การใช้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการจดจำง่ายและใช้ง่าย

ความปลอดภัยของข้อมูล

- เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกใจที่จะนำ เลขหมายโทรศัพท์ ไปผูกบัญชีพร้อมเพย์
- ต้องสร้างความมั่นใจในการทำ transaction ต่างๆ ระหว่างผู้โอนและผู้รับโอน ต้องมี การยืนยันความถูกต้องทั้งสองฝ่าย ทั้งในเรื่องการยืนยันตัวตนว่าเป็นเจ้าของจริงและยินดีทำ transaction ทั้งผู้โอนและผู้รับ

การที่จะส่งเสริมให้ประชาชนมาใช้บริการพร้อมเพย์

การลดค่าธรรมเนียม ซึ่งภาครัฐได้มีการลดมาบ้างแล้ว แต่ถ้าสามารถจะลดได้มากกว่านี้ ก็ จะส่งเสริมให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น

ปัจจัยภายนอก (เศรษฐกิจ,สังคม,การเมือง เปลี่ยนแปลงไป)

เห็นว่าโครงการพร้อมเพย์มีประโยชน์ ทำให้การใช้จ่ายง่ายขึ้น ทำให้ finance service เข้าถึง คนที่อยู่ห่างไกลสามารถใช้งานได้ ไม่ต้องเดินทางมาที่ธนาคาร รองรับนโยบายช่วยเหลือต่างๆ

หากมีการเปลี่ยนรัฐบาลนโยบายเหล่านี้ก็อาจจะจางหายไป ส่วนในด้านเศรษฐกิจ สังคม ดู แล้วไม่น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้อง

คุณทองอุไร ลิ้มปิติ

ตำแหน่ง อธิการบดีว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย

สัมภาษณ์ วันที่ 31 พ.ค.60 ทางโทรศัพท์

นโยบายภาครัฐ

วัตถุประสงค์หลักของโครงการนี้

เริ่มที่การสมัครโครงการพร้อมเพย์โดยใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งตรงกับที่รัฐบาลอยากได้มาก เนื่องจากที่ภาครัฐอยากจ่ายเงินทุกอย่าง เช่น ค่านาฬิกา เงินสวัสดิการต่าง เบี้ยชรา ให้ถูกตัวถูกคน ซึ่งการที่จะจ่ายให้ถูกคนต้องดูจาก ID บัตรประจำตัวประชาชน ตอนนี้เริ่มการจ่ายเบี้ยนมเด็ก โดยจ่ายผ่านพร้อมเพย์ทั้งหมด ซึ่งจะทำให้ถูกฝากตัวถูกคนมากขึ้น ซึ่งทำให้รัฐสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง

ส่วนเหตุที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอยากผลักดันโครงการนี้ จะเห็นว่าการ payment สำคัญที่สุดของประเทศ เพราะเป็นการลดการใช้เงินสด ทำให้เกิดความสะดวก และเป็น vision ของ ธปท. ที่อยากให้ Banking เกิดได้ตลอดเวลา anywhere anytime anydevice จึงเป็นที่มาของการผลักดัน เพราะว่าการจะวาง infrastructure ได้กระทรวงการคลังต้อง need ใน regulator เพื่อจะเคาะให้ธนาคารพาณิชย์ร่วมมือ จึงเป็นที่มาที่ ธปท. ผลักดันเพราะตรงกับ payment roadmap ของ ธปท. ด้วย ที่วางไว้แล้ว และตรงกับภาครัฐ และรู้สึกการ support กันเป็นสิ่งที่ดี จึงผลักดันเต็มๆ

ประเด็นเรื่องการจัดเก็บภาษี

อยากให้ SME เข้ามาสู่ระบบภาษี บัญชีควรมีบัญชีเดียว ข้อมูลจะได้ชัดเจน เพื่อขอสินเชื่อได้ อยากให้ฐานภาษีครอบคลุมถูกต้อง เพื่อเก็บให้ถูกต้องโดยกระทรวงการคลังรับปากว่าหากเข้าโครงการพร้อมเพย์จะไม่ไปตามเก็บภาษีที่ผ่านมา แต่ไปข้างหน้าจะจัดเก็บให้ถูกต้อง แต่เรื่องนี้ภาครัฐหรือธปท.จะไม่พูดหรือโฆษณาเยอะ เพราะเกรงว่า SME จะกลัวการตรวจสอบ

การรับรู้และประชาสัมพันธ์

บทบาทภาครัฐ (กระทรวงการคลัง, ธปท.) ได้มีการตั้งคณะกรรมการ ที่มีรองนายกสมคิด โดยมี 5 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 5 จะมีปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธาน เป็นชุดประชาสัมพันธ์ทั้งหมดของโครงการ national e-payment ซึ่งจะมิงงบประมาณเพื่อใช้สำหรับประชาสัมพันธ์ แต่การดำเนินการอาจจะน้อยไปทำให้สาธารณชนมีความเข้าใจน้อยเกินไป

แต่ ธปท.และธนาคารพาณิชย์ เริ่มเดินไปแล้ว ถ้ารอทางภาครัฐประชาสัมพันธ์ก็ไม่เกิดสักที จึงเป็นที่ว่าสมาคมธนาคารร่วมกับ ธปท. จัดแคมเปญของเราเอง เพราะตารางเวลาเดินหน้าไปแล้ว เป็นพร้อมเพย์ B2B แล้ว ธนาคารทุกธนาคารมีโฆษณาอยู่แล้วจึงจัดเต็ม ในช่วงแรกๆ งบกลางของสมาคมธนาคารจะมีสภาอุตสาหกรรมช่วยสนับสนุน แต่หลังจากนั้นธนาคารจะแข่งขันกันเอง โดย B2B แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. ธ.ไทยพาณิชย์, ธ.กรุงไทย ฯลฯ 2. ธ.กสิกรไทย+ธ.กรุงเทพ โดยมี 2 กลุ่ม นี้ ที่ขอมองเครื่อง EDC

บทบาทของ ธปท. กับการกำกับดูแล

การออกกฎหมาย

ไม่มีอุปสรรคใดเกี่ยวข้องกับโครงการพร้อมเพย์ พรบ.ธนาคารพาณิชย์ ให้อำนาจ ธปท.เป็นคนอนุมัติ ได้ทั้งหมด เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ operation ซึ่ง ธปท. ทำได้เองอยู่แล้ว อำนาจมีเต็ม แต่ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไปเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ เช่น พรบ.ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอยู่ภายใต้กระทรวงกระทรวงไอซีที (กระทรวงดิจิทัล ในปัจจุบัน) ทำให้การทำงานของ ธปท. ไม่สะดวกเท่าที่ควร ซึ่งกระทรวงดิจิทัล ก็ไม่ได้ทำ พรบ.นั้นเอง แต่ออกพระราชกฤษฎีกามอบอำนาจให้ ธปท. เป็นคนทำ แต่สุดท้ายจะเซ็นออก อนุมัติก็ต้องไปผ่านกระทรวงดิจิทัล เลยลำบากนิดนึง ทาง ธปท. จึงเสนอร่าง พรบ.ระบบการชำระเงิน โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้สนับสนุน ซึ่งกระทรวงดิจิทัล ก็ support ธปท. เพราะเห็นว่าเป็นเรื่อง ดีตรง กำกับ ต้องอยู่ที่ ธปท. เพราะ player ส่วนใหญ่อยู่ที่ ธปท. และจะมีพรบ.อื่น เช่น ความปลอดภัยออกเพิ่ม

การกำกับดูแล

ความร่วมมือของหน่วยงานกำกับดูแล ธปท.และ กสทช. ได้มีทำ MOU และลงมือกำกับดูแล อย่างดี โดย ธปท. กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ กสทช. กำกับดูแล ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากนี้ เป็นต้นไปว่าการลงทะเบียนเลขหมายต้องชัดเจน ซึ่งประเด็นปัญหาที่ยังไม่จบ คือ sim เดิมเงิน ที่ใช้งานอยู่ก่อนหน้ายังมีรายละเอียดไม่เพียงพอ แต่ต่อไปจะมีระบบ ITMX แจกเดือนเมื่อผู้ใช้บริการ เปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น ยกเลิกเลขหมาย เปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ ซึ่งระบบนี้ตอนนี้อยู่ระหว่างประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างธนาคารพาณิชย์กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความปลอดภัย

1. ตอนนี้จะเป็น 2 layer คือ เวลาที่ใส่ไปในระบบกลาง จะรู้แค่ว่าเป็นของธนาคารอะไร แต่ไม่รู้เราเป็นของใคร ธนาคารที่เป็นเจ้าของบัญชีจะไปแปลงอีกทีเพื่อหาว่าเป็นของใคร ซึ่งถ้าระบบกลาง ITMX ถูกแฮคก็ยังไม่รู้ข้อมูลทั้งหมด ซึ่งถือว่าดีกว่าประเทศอังกฤษ ถือว่ามีมาตราเพียงพอแล้ว มีความปลอดภัยกว่าระบบ Internet banking

2. การทำระบบ ITMX ทาง ธปท. ใช้เวลา เนื่องจากเห็นถึงความปลอดภัยของข้อมูล ทำให้ roadmap ต้องเลื่อนออกไปจากหมายกำหนดการเดิม

ความสำเร็จของโครงการ

ปัจจัยในความสำเร็จของ payment คือ ถูก ดี และ ปลอดภัย

1. ถูก อันนี้ทำได้แล้วในเรื่องการลดอัตราค่าธรรมเนียม
2. ดี ทำได้รวดเร็ว สะดวก ทำที่ไหนก็ได้
3. ปลอดภัย ซึ่งต้องช่วยกันประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจในโครงการ โดยจะเห็นว่า ธ.ไทยพาณิชย์ได้เริ่มเปลี่ยนชื่อโครงการพร้อมเพย์ เป็นพร้อมรับ เพื่อความรับรู้ได้ถูกต้อง

ประเทศที่มีการทำโครงการคล้ายๆ แบบนี้ เช่น อังกฤษ , ออสเตรเลีย สวีเดน แต่ในประเทศไทย สิ่งไปรีได้ copy โมเดลไปจากไทย แต่เค้า Implement ระบบได้เร็วกว่า อาจเป็นเพราะคนของเค้ามีน้อยและมีการศึกษา และคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี หรือกฎหมายที่อาจปรับแก้ได้เร็ว ส่วนของประเทศไทยรู้ใช้พร้อมเพย์ เริ่มจากการผูกบัญชีและได้รับคืนภาษีได้เร็ว รวมถึงการได้รับสวัสดิการจากภาครัฐ แต่ยังมีจุดให้ใช้บริการได้น้อย และประชาชนยังขาดความรู้และความเข้าใจถึงประโยชน์และความปลอดภัยในการใช้งาน

คุณนุสรา รุนสำราญ

ตำแหน่ง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ (มหาชน)

สัมภาษณ์ วันที่ 31 พ.ค.60 ทางโทรศัพท์

นโยบายภาครัฐ

วัตถุประสงค์หลักของรัฐต่อโครงการนี้เพื่อทำเป็นระบบเดียวกัน เป็นฐานข้อมูล ในส่วนธนาคารได้ลดต้นทุนมหาศาล Operating cost จะหายไปเยอะเลย เช่น สาขาธนาคาร ลดพนักงาน เพราะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่ไหนก็ได้ ถึงแม้อัตราค่าธรรมเนียมจะเป็นรายได้ของธนาคาร จะลดลงแต่เมื่อเทียบกับ cost อื่นที่ลดได้ ถือว่าคุ้มกว่า และถือว่าการเปิดโอกาสให้ธนาคารขนาดเล็กแข่งขันกับธนาคารขนาดใหญ่ได้มากขึ้น ซึ่งลงทุน Operating cost ไม่ได้เท่าธนาคารใหญ่

ภาครัฐ (ธปท. หรือกระทรวงการคลัง) ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ แต่เนื่องจากภาครัฐไม่มีความรู้ในเรื่องการ Implement ดีพอ จึงปล่อยให้ ธปท กับสมาคมธนาคารทำกัน มีแค่ concept แต่ในเบื้องต้นของโครงการก็ได้มีการคุยระหว่างหน่วยงานมาโดยตลอด

การนำนโยบายไปปฏิบัติ

ไม่มีความต่อเนื่องของข้อมูล การปฏิบัติ เนื่องจากคนคิดนโยบายไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติ ทำให้เกิดช่องว่างและไม่รู้ปัญหาที่แท้จริง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่

การรับรู้และประชาสัมพันธ์

เห็นว่ารัฐยังให้ความรู้แก่สาธารณะน้อยมาก ยังรู้เฉพาะกลุ่มต้องมีแนวทางที่ชัดเจนมากกว่านี้ ธนาคารไม่ได้มีนโยบายเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้จากบัตรเครดิตเป็นบัตรเดบิต เพราะถือว่าลูกค้าบัตรเครดิตเป็นโอกาสหารายได้เข้าธนาคาร ส่วนบัตรเดบิตเป็นฐาน การลดค่าใช้จ่ายของธนาคาร เพราะเป็นบัญชีดอกเบี้ยต่ำเพื่อเอาไปปล่อยสินเชื่อ

ตอนนี้ธนาคารธนาคาร ให้ฟรีค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ทุกยอดเงิน ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

ความปลอดภัย

เห็นว่าระบบของโครงการพร้อมเพย์นี้ยังมีจุดอ่อน แต่ต้องให้ประชาชนได้ลองใช้ดูก่อน โดยเริ่มจากบัญชีที่มีเงินอยู่ไม่มาก เมื่อเค้าเห็นว่าสะดวก ก็จะใช้บริการมากขึ้น โดยธนาคารมั่นใจในระบบ แต่พนักงานยังสงสัยในความปลอดภัย และร้านค้าก็ยังได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโครงการน้อยมาก

ความสำเร็จของโครงการ

1. ภาครัฐบังคับโดยการจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆผ่าน พร้อมเพย์
2. เพิ่มช่องทางการรับมากขึ้น โดยให้หน่วยงานของรัฐผู้บัญชา เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้ประโยชน์
3. ส่งเสริมให้ร้านค้าที่ใช้เครื่อง EDC ให้ผูกบัญชีพร้อมเพย์มากขึ้น เพื่อประโยชน์ของร้านค้าและผู้ให้บริการ



คุณวรุณเทพ วัชรารภณ์

ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการส่วนงานธุรกิจสัมพันธ์และพัฒนา
บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).

สัมภาษณ์ วันที่ 2 มิ.ย.60 สัมภาษณ์โดยตรง

บทบาทของบริษัทโครงการ “พร้อมเพย์- PromptPay”

เห็นว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องรองไม่ใช่เป็นตัวหลัก เพราะ การผูกบัญชีพร้อมเพย์ สามารถกระทำตัวเองโดยเลขประจำตัวประชาชน ซึ่งที่บริษัทกระทำเป็นเพียงส่วนเสริมต่อโครงการเท่านั้น นอกจากนั้นยังไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงโครงสร้างของบริษัทในการรองรับโครงการ เพียงแต่ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องตามที่ กสทช. กำหนดเท่านั้น

ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐต่อโครงการ

มองว่าเป็นนโยบายที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นการเตรียมระบบเพื่อให้รองรับและสอดคล้องกับ E-commerce แต่อย่างไรก็ตาม ต้องติดตามเรื่องความปลอดภัย cyber security ให้ดี

หน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนอย่างไรบ้าง

ผมได้เข้าร่วมประชุมหลายครั้งกับธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะองค์กรกำกับดูแลและธนาคารพาณิชย์ และตัวแทนของสมาคมธนาคารไทย ร่วมกับ กสทช. และผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่หลายราย เป็นการหาแนวทางในการทำงานร่วมกันของ 2 อุตสาหกรรม ซึ่งต่างฝ่ายมีข้อจำกัดทางกฎหมายและวิธีปฏิบัติ โดยองค์การการกำกับดูแลก็พยายามปรับให้มีความยืดหยุ่นตลอดมา แต่ที่ขาดคือ การให้ความเข้าใจต่อโครงการและแผนยุทธศาสตร์ของชาติ ทำให้ขาดความเชื่อมโยงของ 2 อุตสาหกรรม และยังไม่เห็นบทบาทของกระทรวงการคลังในการดำเนินโครงการมากนัก

การออกระเบียบและบังคับใช้กฎหมาย

การใช้กฎหมายยังคงว่าไม่ค่อยครบถ้วน ยังมีกฎหมายอีกหลายฉบับที่ต้องปรับปรุงตาม อาทิ พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล พรบ.การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์ ตลอดจนภาครัฐภายใต้กระทรวงอาจต้องมีหน่วยงานขึ้นมาดูแลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทาง E-commerce ให้ชัดเจน มีการวาง roadmap และแผนยุทธศาสตร์ให้ชัดเจน

การรับรู้และประโยชน์

โดยส่วนตัวเห็นว่าประชาชนยังไม่ค่อยรับรู้และเข้าใจมากนัก ภาครัฐยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง คงต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนและใช้สื่อที่เหมาะสม ปัจจุบันเห็นเพียงธนาคารพาณิชย์ณรงค์แต่ก็ยังขาดความเชื่อมต่อเป็นเพียงโฆษณาของธนาคารตนเอง ส่วนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังไม่ตื่นตัวและมองเห็นประโยชน์ต่อลูกค้าของตนเองมากนัก

ความปลอดภัยของข้อมูล

จริงอยู่ที่ประชาชนทั่วไปหรือลูกค้าบางคนที่มีหมายเลขโทรศัพท์หลายเบอร์ แต่อาจใช้งานหลักเพียงเบอร์เดียว และลูกค้ามีการเปลี่ยนเบอร์ เปลี่ยนค่ายอยู่ตลอด ความท้าทายคือ จะรู้ได้อย่างไรว่าเบอร์นั้นเปลี่ยนเจ้าของใช้งานไปแล้ว และจะสามารถตรวจสอบยืนยันได้ว่า การผู้บัญชีนั้นถูกต้องและถูกบุคคล

ปัจจัยภายนอก (เศรษฐกิจ, สังคม, การเมือง)

โดยรวมมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทางเทคโนโลยี และการทำธุรกิจ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ภาคเอกชนน่าจะปรับตัวได้ตามกระแสของธุรกรรม แต่ยังไม่แน่ใจทางภาครัฐ การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตลอดจนการปรับโครงสร้างของภาครัฐ โดยเชื่อว่าถึงแม้การเมืองจะเปลี่ยนแปลงไป แต่ก็ไม่กระทบต่อโครงการมากนัก เพราะเห็นว่าผู้ปฏิบัติในการขับเคลื่อน คือ ภาคเอกชนมากกว่า

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

สุทธิชัย ชื่นชูศิลป์

วันเดือนปีเกิด

1 พฤษภาคม 2503

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานธุรกิจสัมพันธ์
และพัฒนา บมจ.แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส

