

## ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่ง ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง

### The Expectation of Half-half Co-payment Scheme Customers through Pao Tang Application



เอกภาคย์ คงมาลัย<sup>1</sup>, ชานชัย จิวจินดา<sup>2</sup>

Aekkapark Kongmalai<sup>1</sup>, Chanchai Jewjinda<sup>2</sup>

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง  
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต

Master of Arts Program in Social, Business and Political Leadership

College of Social Innovation, Rangsit University

Corresponding Author, E-mail: aekkapark.k@gmail.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง 2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับสิทธิ์ผู้ซื้อในโครงการคนละครึ่งที่ใช้บริการโครงการคนละครึ่งที่ซื้อสินค้าและบริการที่ตลาดของมาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์ค จำนวน 18 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกสบายในการลงทะเบียนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทั้งคนที่เห็นว่า โครงการคนละครึ่งมีความสะดวกสบายและไม่สะดวกสบาย ความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังพบว่า ส่วนใหญ่มีความสะดวกสบาย แต่ก็พบปัญหาที่ระบบแอปพลิเคชันไม่สามารถใช้งานได้อย่างราบรื่นในบางครั้ง โดยมีผู้เห็นแย้งว่า การชำระค่าสินค้าและบริการของโครงการคนละครึ่งไม่สะดวก เนื่องจากต้องเติมเงินเข้ากระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อนทำให้ยุ่งยาก ด้านความคาดหวังที่มีต่อการต่ออายุโครงการพบว่า ส่วนใหญ่อยากให้ต่ออายุโครงการ แต่ก็มีส่วนน้อยที่เห็นแย้งว่า ไม่



ต้องการให้ต่ออายุโครงการ เนื่องจากเป็นโครงการช่วยเหลือระยะสั้น รัฐบาลควรมีมาตรการระยะยาวในการช่วยเหลือประชาชน 2) แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงการลงทะเบียนรับสิทธิ์ในเว็บไซต์และปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ให้สามารถรองรับปริมาณการเข้าใช้พร้อมกันจำนวนมาก รวมถึงการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย เนื่องจากประชาชนจำนวนมากไม่เคยทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งมาก่อน องค์ความรู้จากการวิจัย คือ 1) การสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสนใจ ทราบประโยชน์ และความจำเป็นของการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) การช่วยกระตุ้นให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้เร็วขึ้น

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง; โครงการคนละครึ่ง; แอปพลิเคชันเป๋าตัง; เป๋าตัง

## Abstract

The objectives of this research are 1) to study the expectation of Half-half Co-payment Scheme customers through Pao Tang Application; 2) to propose guidelines for effective application development. Key informants used in the study consist of 18 people who are eligible for the Half-half Co-payment Scheme to purchase products and services at the Bon Marche Market Park. This research is based on a qualitative research methodology. The tool is performed by in-depth interview and the data is conducted by content analysis.

The findings reveal that 1) in terms of the expectation of convenience in registration, it is found that the key informants have opinions that the Half-half Co-payment Scheme is both convenient and inconvenient in registration. In terms of the expectation of convenience in paying for products and services through Pao Tang Application, it is found that it is convenient but sometimes the application system cannot run smoothly. However, some argue that it is inconvenient because e-Wallet money top-up is complicated. In terms of scheme renewal expectations, it is found that most key informants would like the scheme to be renewed. But few key informants argue that the scheme should not be renewed because it is a short-term assistance

only. The government should have long-term measures to help people as well. 2) Guidelines for effective application development, it is found that the relevant agencies should improve the registration for permissions on the website and the server to be able to support a large number of simultaneous traffic and should improve the application to be more efficient and easy to use due to many people never perform financial transactions through the mobile banking application before. The body of knowledge indicates that 1) creating awareness and stimulating people's interest and the necessity of developing skills in understanding and using digital literacy; and 2) encouraging Thailand to enter the cashless society.

**Keywords:** Expectation; Half-half Co-payment Scheme; Pao Tang Application; Pao Tang

## บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ไม่ใช่แค่วิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุขของโลกเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่วิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคมครั้งรุนแรง เนื่องจากได้สร้างหายนะต่อภาคสังคม เศรษฐกิจและการเมืองทั่วโลก เพราะรัฐบาลทุกประเทศได้ใช้มาตรการควบคุมโรค เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม และการสั่งปิดเมืองหรือปิดประเทศ ซึ่งสร้างความเสียหายอย่างหนักต่อธุรกิจหลายภาคส่วน เช่น ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการผลิตและบริการ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม โดยธนาคารโลกได้ประกาศตัวเลขเหตุการณ์ดังกล่าวจะส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของโลกในปี พ.ศ. 2563 ถดถอยอยู่ที่ -3.27% (วชิรวัฒน์ บานชื่น และคณะ, 2564) ส่วนตัวเลขเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยภาพรวมในปี พ.ศ. 2563 ถดถอย -6.1% เป็นการถดถอยมากที่สุดในรอบ 22 ปี นับตั้งแต่เกิดวิกฤตต้มยำกุ้งในปี พ.ศ. 2540 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

ในปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมารัฐบาลของนานาประเทศได้ออกมาตรการเยียวยาและช่วยเหลือประชาชน รวมถึงประเทศไทยที่ได้ออกโครงการช่วยเหลือประชาชนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและช่วยพยุงเศรษฐกิจไม่ให้ทรุดตัว โดยโครงการที่ผ่านมาของรัฐบาลมีดังต่อไปนี้ 1) โครงการช่วยเหลือผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 2) โครงการเราไม่ทิ้งกัน 3) โครงการเยียวยาช่วยเหลือเกษตรกร 4) โครงการเยียวยากลุ่มผู้เปราะบาง 5)

มาตรการช่วยลดค่าไฟฟ้าช่วยประชาชนช่วงโควิด-19 6) โครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน- กำลังใจ” 7) โครงการ “คนละครึ่ง” (The Bangkok Insight Editorial Team, 2563)

หลังจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทำให้ภาวะเศรษฐกิจของไทยมีแนวโน้มชะลอตัว เนื่องจากบริษัทห้างร้าน โรงงานและร้านค้า ปิดกิจการ ทำให้ประชาชนตกงาน ส่งผลให้กำลังซื้อของประชาชนในประเทศลดลง รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีนโยบายสนับสนุนการฟื้นฟูเศรษฐกิจ โดยกระตุ้นและรักษา ระดับการบริโภคภายในประเทศเพื่อให้เศรษฐกิจในประเทศเติบโตได้ โครงการคนละครึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการเยียวยาและมาตรการกระตุ้นทางเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ได้ ออกมาโดยมีเป้าหมายเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายประชาชนและเพิ่มรายได้ให้กับ ผู้ประกอบการรายย่อย ลักษณะของโครงการคนละครึ่งเป็นการร่วมจ่าย (Co-payment) กลุ่มเป้าหมายของโครงการจึงเป็นผู้ที่พอจะมีรายได้เพื่อมาร่วมจ่ายกับรัฐ ซึ่งเป็นการสร้างอุปสงค์ที่แท้จริงและเป็นการกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอยภายในประเทศ บรรเทาภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชน ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยรวมถึงผู้ผลิตตลอด ห่วงโซ่อุปทาน ให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและช่วยเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน เป็นการ สนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ

โดยโครงการคนละครึ่งในระยะที่ 1 แจกเงิน 3,000 บาทต่อคนตลอด ระยะเวลาโครงการให้ประชาชนทั่วไป จำนวน 10 ล้านคน แต่ภาครัฐจะร่วมจ่ายร้อยละ 50 แต่ไม่เกิน 150 บาทต่อคนต่อวัน เพื่อซื้ออาหาร เครื่องดื่มและสินค้าทั่วไป (ยกเว้นลอตเตอรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์) กับร้านค้าที่ลงทะเบียนร่วมโครงการเท่านั้น ไม่รวมร้านสะดวกซื้อที่เป็นแฟรนไชส์วงเงินรวม 30,000 ล้านบาท ซึ่งการร่วมจ่ายคน ละครึ่งนี้จะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนและจะช่วยเติมกำลังการซื้อของ ประชาชนเพื่อให้มีการใช้จ่ายหมุนเวียนไปถึงผู้ประกอบการรายย่อยได้อย่างต่อเนื่อง เป็นเงิน 60,000 ล้านบาท โดยผู้ได้รับสิทธิ์จะได้รับเงินผ่าน g-Wallet แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ภายหลังดำเนินการพบว่า มีผลตอบรับที่ดีจากประชาชนและผู้ประกอบการ รายย่อย รัฐบาลจึงมีการโครงการคนละครึ่งระยะที่ 2 ซึ่งรัฐบาลเปิดให้ประชาชนได้รับ สิทธิ์อีกจำนวน 5 ล้านคน รับเงินจำนวน 3,500 บาท (ผู้ที่ลงทะเบียนระยะที่ 1 จะ ได้รับเงินเพิ่ม 500 บาท)

แต่เนื่องจากโครงการคนละครึ่งมีการกำหนดให้ประชาชนและร้านค้าที่ ต้องการเข้าร่วมโครงการจะต้องลงทะเบียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ จำนวนสิทธิ์การ เข้าร่วมโครงการก็มีจำนวนจำกัด และการใช้สิทธิ์จะต้องใช้ผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) เท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติบางประการ ส่งผลให้โครงการไม่ราบรื่น

เช่น ปัญหาในการลงทะเบียนรับสิทธิ์ ปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อรับส่วนลด โครงการของประชาชน จากสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความต้องการจะศึกษาความคาดหวังของประชาชนในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป่าดัง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงระบบบริการให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพให้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป่าดัง
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นวิธีวิทยา ขั้นตอนการดำเนินวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป่าดังที่ตลาดบอง มาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์ค จำนวน 18 คน ซึ่งตลาดบอง มาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์ค ตั้งอยู่ที่ 105/1 ถนนเทศบาลสงเคราะห์ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เนื่องด้วยเป็นตลาดที่มีร้านค้าหลายประเภท ประกอบไปด้วย ตลาดสด ศูนย์อาหาร (Food Court) ในสวน ศูนย์อำนวยการหลายสไตล์ แฟชั่น ห้องเสื้อ ผ้าไหม ร้านตกแต่งบ้าน โหราพยากรณ์ ภัตตาคาร ศูนย์สุขภาพและความงาม โรงเรียนสอนภาษา สวนหย่อมและโซนพันธุ์ไม้ จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกตลาดบอง มาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์คเพื่อใช้ในการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป่าดัง

2. เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งแบบสัมภาษณ์ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ก่อนนำไปทดลองใช้จริงโดยเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์เป็นลักษณะปลายเปิด ดังต่อไปนี้

- 2.1 ความคาดหวังด้านความสะดวกสบายในการลงทะเบียนรับสิทธิ์โครงการคนละครึ่ง

- 2.2 ความคาดหวังด้านความสะดวกในการใช้จ่ายชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโครงการคนละครึ่ง

- 2.3 ความคาดหวังด้านการต่ออายุโครงการคนละครึ่งออกไปอีก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางประการสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Potential Key Informants) ที่ได้รับสิทธิผู้ซื้อในโครงการคนละครึ่งที่ใช้บริการโครงการคนละครึ่งที่ บอง มาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์ค จำนวน 18 คน ผู้วิจัยแนะนำตัว สอบถามความสมัครใจเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ ในกระบวนการสัมภาษณ์จะลึกลงทางผู้วิจัยได้จัดขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ด้วยวิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทำการบันทึกเสียง ภายหลังได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการกระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) การถอดเสียงเป็นคำต่อคำแล้วเรียบเรียงประโยคสนทนา 2) การอ่านข้อความทั้งหมดอีกครั้ง 3) การนำข้อมูลที่ได้มาทบทวน วิเคราะห์ ปรับปรุงเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์ 4) การสรุปรายงานเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังและเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ

## ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1 พบผลการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาความคาดหวังด้านความสะดวกสบายในการลงทะเบียนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 คนที่ 2 คนที่ 6 คนที่ 8 คนที่ 9 คนที่ 13 คนที่ 15 คนที่ 17 และคนที่ 18 กล่าวไว้ว่า การลงทะเบียนผ่านมือถือเป็นวิธีการที่สะดวกสบาย ไม่มีปัญหาในการลงทะเบียนผ่านมือถือหรือเว็บไซต์ โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลคล้ายกัน คือ เป็นวิธีการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปลงทะเบียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ที่ให้ข้อมูลคนที่ 9 กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า การลงทะเบียนผ่านมือถือทำให้ไม่เสี่ยงต่อการออกไปรับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) นอกบ้าน แต่ก็มีผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 คนที่ 4 คนที่ 5 คนที่ 7 คนที่ 11 คนที่ 12 คนที่ 14 และคนที่ 16 เห็นแย้งว่า การลงทะเบียนผ่านมือถือหรือเว็บไซต์ที่กำหนดนั้นไม่สะดวกสบายโดยพบว่า การลงทะเบียนในเว็บไซต์เพื่อรับสิทธิในโครงการคนละครึ่งขัดข้อง ประสบปัญหาการรอ SMS ยืนยันสิทธิ ต้องเข้าเว็บไซต์หลายครั้งและใช้ระยะเวลานานกว่าจะลงทะเบียนรับสิทธิได้ เนื่องจากระบบเซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถรองรับธุรกรรมในปริมาณที่มากในช่วงเวลาเดียวกันได้ โดยผู้ที่ให้ข้อมูลคนที่ 9 กล่าวเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวไว้ว่า อยากให้

รัฐบาลแก้ปัญหาระบบเซิร์ฟเวอร์ขัดข้องให้ดีขึ้น สามารถรองรับธุรกรรมที่เข้ามาพร้อมกันได้โดยไม่มีปัญหาติดขัด ส่วนผู้ที่ให้ข้อมูลคนที่ 10 ไม่ได้ลงทะเบียนด้วยตัวเองเนื่องจากใช้สมาร์ทโฟนไม่เป็น จึงต้องให้บุตรสาวเป็นคนลงทะเบียนให้ โดยให้ข้อมูลเพิ่มว่า ถ้าไม่มีบุตรสาวทำให้กักขังไม่ได้เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากไม่กล้าให้ผู้อื่นลงทะเบียนให้เพราะกลัวว่าข้อมูลส่วนตัวจะรั่วไหล

2. การศึกษาความคาดหวังด้านความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการพบว่า ผู้ที่ให้ข้อมูลทุกคน ยกเว้นคนที่ 3 และคนที่ 13 เห็นว่า การใช้บริการโครงการคนละครึ่งชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังมีความสะดวกสบาย เนื่องจากการสแกนคิวอาร์โค้ดชำระสินค้าง่ายและสะดวก โดยที่ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 และคนที่ 2 ให้เหตุผลที่ชอบการชำระค่าสินค้าผ่านแอปพลิเคชันเนื่องจากไม่ต้องสัมผัสกับธนบัตรหรือเหรียญ เป็นการลดการสัมผัส ไม่เสี่ยงต่อโรคโควิด-19 อีกด้วย ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ถึงแม้การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังจะสะดวก แต่ก็มีบ้างที่ระบบขัดข้อง ต้องสแกนคิวอาร์โค้ดหลายรอบ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 กล่าวว่า แอปพลิเคชันมีการขัดข้องบ้างในการสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อจ่ายชำระค่าสินค้า แต่ก็ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยมาก จึงยอมรับได้ ส่วนผู้ที่ให้ข้อมูลคนที่ 9 มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ระบบมักจะใช้เวลาในการอัปเดตแอปพลิเคชัน ทำให้บางครั้งต้องเปลี่ยนวิธีการชำระสินค้าเป็นช่องทางอื่น ส่วนผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 กล่าวว่า ในตอนแรกพบปัญหาในการใช้งานอยู่บ้าง เนื่องจากไม่เคยใช้แอปพลิเคชันเป่าตังมาก่อน แต่หลังจากที่ได้เรียนรู้วิธีการใช้งานจากบุตรสาว ก็สามารถใช้ออปพลิเคชันเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้ด้วยตัวเอง แต่ก็มีความเห็นแย้ง โดยผู้ที่ให้ข้อมูลคนที่ 3 กล่าวว่า การชำระค่าสินค้าและบริการของโครงการคนละครึ่งไม่สะดวกเนื่องจากต้องมีการเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อน ทำให้ยุ่งยากโดยใช้เหตุ ส่วนผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 กล่าวว่า ตนเคยประสบปัญหาระบบสแกนชำระสินค้าขัดข้องเป็นเวลานานจึงต้องเปลี่ยนการชำระเป็นเงินสดแทน และต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพดีกว่านี้

3. ในด้านความคาดหวังการต่อยอดโครงการคนละครึ่งออกไปอีกพบว่า ผู้ที่ให้ข้อมูลทุกคน ยกเว้นคนที่ 1 คนที่ 3 และคนที่ 5 ต้องการให้มีการต่อยอดโครงการออกไปอีก โดยผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 กล่าวเพิ่มเติมว่า อยากให้รัฐบาลเพิ่มวงเงินสมทบเป็น 5,000 บาท เพื่อให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 คนที่ 8 คนที่ 9 และคนที่ 18 เห็นตรงกันว่า โครงการคนละครึ่งเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนออกมาใช้จ่ายเนื่องจากประชาชนเห็นว่า สินค้าและบริการที่ตนต้องจ่ายจริงนั้นมีราคาถูกลง จึงทำให้

ตัดสินใจซื้อของง่ายกว่าเดิม และยังเป็นการกระจายรายได้ให้กับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการอีกด้วย ส่วนผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 อยากให้มีโครงการทุกปี ปีละ 1 ครั้ง ส่วนผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 กล่าวว่า คนในครอบครัวได้รับสิทธิโครงการคนละครึ่งหลายคน เวลาจะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคเข้าครัวเรือนก็จะนัดหมายกับคนในครอบครัวไปซื้อของใช้พร้อมกัน จึงทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้เยอะ แต่ก็มีผู้เห็นแย้งไม่อยากให้ต่ออายุโครงการ คือ ผู้ที่ให้ข้อมูลคนที่ 1 คนที่ 3 และคนที่ 5 โดยผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 เห็นว่าควรนำเงินช่วยเหลือส่วนนี้ไปสร้างงาน สร้างอาชีพที่ทำให้ประชาชนมีรายได้ถาวรมากกว่า เพราะเงินที่นำมาช่วยเหลือประชาชนครั้งนี้เป็นเงินช่วยเหลือประชาชนได้ชั่วคราวเพียงไม่กี่เดือนเท่านั้น ส่วนผู้ที่ให้ข้อมูลคนที่ 3 เห็นว่า ควรนำเงินช่วยเหลือนี้ไปซื้อวัคซีนที่ตีมาฉีดให้กับประชาชนมากกว่า เนื่องจากมองว่า เมื่อประชาชนได้รับการฉีดวัคซีนก็จะทำให้โรคโควิด-19 ระบาดน้อยลง จะส่งผลให้กิจการต่าง ๆ สามารถกลับมาดำเนินกิจการได้เหมือนเดิม แล้วจะส่งผลทำให้เศรษฐกิจดีขึ้นได้เอง ด้านผู้ที่ให้ข้อมูลคนที่ 5 กล่าวว่า เนื่องจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่งได้ปิดตัวไปหลายร้าน แม้จะต่ออายุโครงการออกไปก็ไม่ค่อยมีร้านค้าให้ซื้อสินค้าและบริการ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาข้อที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้ให้ข้อมูลที่ลงทะเบียนรับสิทธิ์ส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาการลงทะเบียนยาก เนื่องมาจากระบบขัดข้อง ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับปริมาณการเข้าใช้พร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ และติดต่อผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือให้ปรับปรุงระบบการส่ง SMS ยืนยันสิทธิ์ เพื่อรองรับการลงทะเบียนรับสิทธิคนละครึ่งรอบใหม่

2. ระบบแอปพลิเคชันขัดข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพและมีความเสถียร ไม่มีปัญหาในการใช้งานของประชาชน

3. แอปพลิเคชันควรง่ายต่อการเข้าใจ เนื่องจากแอปพลิเคชันนี้เป็นระบบที่รองรับการรับความช่วยเหลือจากภาครัฐ ซึ่งมีประชาชนระดับรากฐานจำนวนมากที่ไม่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันมาก่อน ดังนั้น ประชาชนบางส่วนมีปัญหาเรื่องการเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ และไม่เข้าใจระบบการใช้งาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ปฏิเสธการใช้แอปพลิเคชันได้ ดังนั้น ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำวิธีการใช้งานให้แก่ผู้ใช้แอปพลิเคชันอย่างชัดเจน

## อภิปรายผล

สำหรับโครงการคนละครึ่งระยะที่ 1 และระยะที่ 2 เป็นโครงการในลักษณะร่วมจ่ายระหว่างประชาชนที่เข้าร่วมโครงการกับรัฐบาล ผู้ที่ได้รับสิทธิตามโครงการต้องเป็นประชาชนสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวนไม่เกิน 15 ล้านคน โครงการคนละครึ่งในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 นี้สร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการรายย่อยอย่างน้อย 100,000 ร้านค้า และทำให้มีเงินหมุนเวียนในระบบ 100,042 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นเงินที่ประชาชนใช้จ่าย 51,214 ล้านบาท และภาครัฐร่วมจ่าย 48,828 ล้านบาท (ธนพิชฌน์ แก้วกา, 2564)

โดยประชาชนที่ได้รับสิทธิโครงการคนละครึ่งมีระบบการใช้จ่ายด้วยแอปพลิเคชันเป่าตังที่มีการยืนยันตัวตนเพื่อให้มั่นใจว่า ไม่มีผู้อื่นมาใช้สิทธิ์แทน และมีการใช้จ่ายจริงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการสร้างการเรียนรู้ให้กับประชาชนทุกระดับจนถึงระดับฐานราก ให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและพัฒนาให้สังคมไทยเดินหน้าสู่สังคมดิจิทัล (Digital Society) ไปพร้อมกัน ทำให้การดำเนินโครงการโปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะเดียวกันยังเป็นการลดการใช้จ่ายเงินสดเพื่อเป็นการปูทางไปสู่สังคมไร้เงินสดในอนาคตได้อีกด้วย

แต่เนื่องจากโครงการคนละครึ่งเป็นโครงการใหม่จึงกำหนดให้ประชาชนต้องลงทะเบียนและยืนยันตัวตนในช่องทางที่รัฐบาลกำหนด และการใช้งานก็ต้องผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง ดังนั้น ประชาชนจึงต้องทำหลายขั้นตอน ตั้งแต่การลงทะเบียน การยืนยันสิทธิ และการใช้สิทธิ์ในร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่กล่าวมาต้องทำในแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน ทำให้เกิดปัญหาหลายประการ เช่น ปัญหาเว็บไซต์การลงทะเบียนขัดข้อง หรือการใช้งานไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้บางคนไม่ได้รับสิทธิ์หรือขั้นตอนการชำระเงินของบางคนพบว่า ไม่สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้ เนื่องจากแอปพลิเคชันมีปัญหาจึงตัดสินใจชำระค่าสินค้าในช่องทางอื่นแทน

อย่างไรก็ตาม จากการวิจัยสามารถอภิปรายผลในบางประเด็นตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ ดังนี้ วัตถุประสงค์ที่ 1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชัน สามารถอภิปรายใน 3 ด้าน ต่อไปนี้

ประการที่ 1 ด้านความสะดวกสบายในการลงทะเบียน จะเห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีทั้งคนที่ได้รับความสะดวกและไม่สะดวก ผู้ที่เห็นว่า สะดวก เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาลงทะเบียนรับสิทธิ์และไม่ต้องออกไปสัมผัสกับบุคคลอื่นนอกบ้าน เป็น

การลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อจากโรคโควิด-19 ส่วนของผู้ที่เห็นว่า ไม่สะดวก เนื่องจากพบปัญหาในการลงทะเบียน ระบบการให้บริการในลงทะเบียนรับสิทธิ์ไม่สามารถรองรับปริมาณการใช้ในปริมาณมากพร้อมกันได้ รวมถึงระบบการส่งข้อความ SMS ยืนยันสิทธิ์ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ตรงกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (2546) ที่ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญ คือ รวดเร็วตั้งใจ ไม่ต้องรอคอย การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจจะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการหรือตั้งสมมติฐานว่า ผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าการพิจารณาจากสิ่งใด

ประการที่ 2 ด้านความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเปาตัง ข้อมูลจากการศึกษาพบว่า การใช้บริการโครงการดังกล่าวมีความสะดวกสบาย เนื่องจากการสแกนคิวอาร์โค้ดชำระสินค้าง่ายและสะดวก เหตุผลที่ชอบการชำระค่าสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เนื่องจากไม่ต้องสัมผัสกับธนบัตรหรือเหรียญ เป็นการลดการสัมผัสไม่เสี่ยงต่อโรคโควิด-19 อีกด้วย แต่การสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าก็พบว่า ระบบการสแกนมีปัญหาหรือต้องสแกนคิวอาร์โค้ดหลายรอบ แต่ก็ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยมากนัก สามารถยอมรับปัญหานี้ได้ และมีผู้พบปัญหาว่า ระบบมักจะใช้เวลาในการอัปเดตแอปพลิเคชัน ทำให้ในบางครั้งต้องเปลี่ยนวิธีการชำระสินค้าเป็นช่องทางอื่น และจากการศึกษายังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งซึ่งไม่เคยใช้แอปพลิเคชันด้านโมบายแบงก์กิ้งมาก่อน ครั้งแรกพบปัญหาในการใช้งานอยู่บ้าง แต่หลังจากที่ได้เรียนรู้วิธีการใช้งานจากบุตรสาว ก็สามารถใช้ออปพลิเคชันเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้ด้วยตัวเอง แต่ก็มีความเห็นแย้งรายหนึ่งกล่าวว่า การชำระค่าสินค้าและบริการของโครงการคนละครึ่งไม่สะดวก เนื่องจากต้องเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อน ทำให้ยุ่งยากโดยใช้เหตุ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภัทร มิชันหมาก และคณะ (2564) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเปาตัง พบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการใช้งานแอปพลิเคชันเปาตัง ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันเปาตัง และความยากง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันเปาตังมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเปาตังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเปาตัง

ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการใช้งานแอปพลิเคชัน และปัจจัยด้านความยากง่ายในการใช้แอปพลิเคชันนั้นพบว่า การเรียนรู้และการเข้าใจการใช้งานแอปพลิเคชันของประชาชน รวมทั้งการออกแบบที่สวยงามส่งผลอย่างมากต่อประชาชนในการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Technology Acceptance Model; TAM) โดยเดวิส (Davis, 1989) ได้ตั้งสมมุติฐานว่า การที่บุคคลแต่ละคนจะยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย คือ 1. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness; PU) คือความเชื่อว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ระบบของเทคโนโลยีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการต่าง ๆ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี 2. การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use; PEOU) คือ ความเชื่อว่า การใช้งานที่ง่าย ไม่มีความซับซ้อนของเทคโนโลยีจะช่วยให้รับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ดังที่เห็นได้จากงานวิจัยของนนทิ ลักษมีการค้า (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ขึ้นไป: กรณีศึกษาจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัย 8 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นปัจจัยตามส่วนขยายทฤษฎียอมรับเทคโนโลยี 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2; UTAUT 2) ทั้ง 7 ปัจจัย และเพิ่มเติมในส่วนของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ดังนั้น จึงแนะนำให้ภาคธุรกิจเจาะตลาดกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนี้ โดยการนำเสนอบริการที่ใกล้เคียงกับเทคโนโลยีเดิมที่เคยใช้บริการมาก่อน จากนั้น จึงเพิ่มระดับที่ละชั้นเพื่อให้เกิดความคุ้นชินควบคู่ไปกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ใช้งานง่าย และหาพันธมิตรร้านค้าพร้อมติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด และประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีของการใช้บริการเพื่อเป็นการจูงใจให้ประชากรกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) ขึ้นไปหันมาสนใจระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดต่อไป

ประการที่ 3 ด้านการต่ออายุโครงการนั้นตรงกับพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยากให้อายุโครงการออกไปเนื่องจากเห็นว่า โครงการคนละครึ่งมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ แต่เห็นว่า เป็นการช่วยเพิ่มรายได้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อย แต่ก็มีบางส่วนน้อยที่ไม่ต้องการให้ต่ออายุโครงการเนื่องจากเห็นว่า โครงการคนละครึ่งเป็นโครงการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในระยะสั้นเท่านั้น รัฐบาลควรมีมาตรการระยะยาวในการช่วยเหลือประชาชนด้วย สอดคล้องกับผลสำรวจของศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และหอการค้าไทย

(2564) ผลจากการสำรวจพบว่า มีผู้ที่อยากให้มีการต่ออายุโครงการออกไปจำนวน 92.7%

วัตถุประสงค์ที่ 2 การเสนอแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงเรื่องการเข้าถึงทะเบียนรับสิทธิในเว็บไซต์และปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ให้สามารถรองรับปริมาณการเข้าใช้พร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ และควรมีการปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพและมีความเสถียร ไม่มีปัญหาในการใช้งานของประชาชน และแอปพลิเคชันควรมีการใช้งานง่ายและเข้าใจง่าย เนื่องจากแอปพลิเคชันนี้เป็นระบบที่รองรับการรับความช่วยเหลือจากภาครัฐ ซึ่งมีประชาชนจำนวนมากไม่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันมาก่อน ดังนั้น ประชาชนบางส่วนจะมีปัญหาเรื่องการเติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสาเหตุให้ปฏิเสธการใช้แอปพลิเคชันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของญานิตา พลอยชุม (2557) ที่ศึกษาเรื่อง*อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจและประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร* พบว่า 1. คุณภาพระบบในมิติความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร 2. คุณภาพระบบในมิติความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร 3. คุณภาพระบบในมิติความเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร 4. คุณภาพระบบในมิติความง่ายในการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร 5. คุณภาพระบบในมิติความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 6. คุณภาพระบบในมิติความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 7. คุณภาพระบบในมิติความง่ายในการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 8. การใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 9. การใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขที่ได้รับของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 10. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

### องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการอภิปรายมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้จากการวิจัยดังนี้

1. การสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสนใจและรับทราบถึงประโยชน์ รวมถึงความจำเป็นของการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) สร้างการเรียนรู้ให้กับประชาชนจนถึงระดับรากหญ้าให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและพัฒนาสังคมไทยเดินหน้าสู่สังคมดิจิทัล (Digital Society) ไปพร้อมกัน

2. โครงการคนละครึ่ง ช่วยกระตุ้นให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้เร็วขึ้น (Cashless Society) เนื่องจากต้องใช้สิทธิ์รับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังเท่านั้น ดังนั้น ประชาชนที่ได้รับสิทธิ์โครงการคนละครึ่งในระบะที่ 1 และระบะที่ 2 จำนวน 15 ล้านนี้ ถือเป็นการปูทางให้ประเทศไทยทดลองการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในอนาคต สอดคล้องกับแผน National e-Payment ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลัง จึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่าน

### สรุป

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นประชาชนที่ได้รับสิทธิ์ผู้ซื้อในโครงการคนละครึ่งที่บอง มาร์เช่ มาร์เก็ตพาร์ค ในการศึกษาด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการดังกล่าวมีทั้งคนที่เห็นว่า การลงทะเบียนรับสิทธิ์ของโครงการคนละครึ่งมีความสะดวกและไม่สะดวก ด้านความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังพบว่า การใช้บริการโครงการคนละครึ่งชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังส่วนใหญ่เห็นว่า มีความ

สะดวกสบาย แต่ก็พบปัญหาที่ระบบแอปพลิเคชันไม่สามารถใช้งานได้อย่างราบรื่นอยู่บ้าง โดยผู้เห็นแย้งกล่าวว่า การชำระค่าสินค้าและบริการของโครงการคนละครึ่งไม่สะดวก เนื่องจากต้องเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อน ทำให้ยุ่งยาก ด้านความคาดหวังที่มีต่อการต่ออายุโครงการพบว่า ตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่วนใหญ่ต้องการให้ต่ออายุโครงการ ส่วนการเสนอแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงเรื่องการเข้าลงทะเบียนรับสิทธิ์ในเว็บไซต์และปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ให้สามารถรองรับปริมาณการเข้าใช้พร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ และควรมีการปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพและมีความเสถียร ไม่มีปัญหาในการใช้งานของประชาชน และแอปพลิเคชันควรมีการใช้งานง่ายและเข้าใจง่าย

### เอกสารอ้างอิง

- จิรภัทร มีชนหมาก และคณะ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตัง. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4*. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. วันที่ 22 พฤษภาคม. หน้า 103-108.
- ญาณิศา พลอยชุม. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนพิชฌน์ แก้วกา. (26 มีนาคม 2564). *รัฐบาล พอใจ 3 โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ 2.5 แสนล้านบาท ชวนใช้สิทธิ์ “คนละครึ่ง” ก่อนสิ้นสุดโครงการ 31 มีนาคมนี้*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2564, จาก <https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG210326150937387>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564) *รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2563*. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- นันท์นิ ลักษมีการค้า. (2561). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประชากรเจนเอเรชันเอ็กซ์ขึ้นไป: กรณีศึกษาจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วชิรวัฒน์ บานชื่น และคณะ. (15 มิถุนายน 2564). *EIC วิเคราะห์ เศรษฐกิจโลกฟื้นตัว ได้แข็งแกร่งจะเป็นปัจจัยหนุนการส่งออกไทย*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2564, จาก <https://thaipublica.org/2021/06/eic-research-global-recovery-15-06-2564/>
- ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และหอการค้าไทย. (2564). *Chamber Business Poll: พฤติกรรมและการใช้จ่ายของประชาชนในช่วงวันมาฆบูชา และทัศนะต่อมาตรการของภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*. 13 (3), 319-340. DOI: [org/10.2307/249008](https://doi.org/10.2307/249008)
- The Bangkok Insight Editorial Team. (30 ธันวาคม 2563). *มัดรวมมาให้! เปิดมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจแห่งปี ต่อลมหายใจสู้ 'โควิด'*. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2564, จาก <https://www.thebangkokinsight.com/news/business/economics/516479/>