

แนวทางการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน The Guidelines use Applications Bao Tang to improve the quality of life of the people.

นวลอนงค์ เจียสกุล¹
Nuananong Cheasakul¹

บทคัดย่อ

แอปพลิเคชันเป่าตังของรัฐบาล เป็นช่องทางจัดสวัสดิการของรัฐตั้งแต่ บริการด้านการเงินออนไลน์ซึ่งเป็นมาตรการกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจ บริการธนาคาร การใช้สิทธิสุขภาพ การบริการฉีดวัคซีนโควิด 19 โครงการเยี่ยมยาประชาชนหรือบริการต่างๆ หรือธุรกรรมของร้านค้าบริการต่างๆ ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนได้รับสวัสดิการต่างๆ รัฐบาลอย่างเท่าเทียมทั่วถึง พร้อมทั้งรัฐบาลควรเพิ่มสวัสดิการต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น การให้บริการตรวจสุขภาพ จ่ายเบี้ยยังชีพ เบี้ยผู้สูงอายุ การยื่นภาษี การขอคืนภาษี งานทะเบียนราษฎร ค่าปรับจราจร เสนอ/ติดตามตรวจสอบนโยบายภาครัฐ เป็นต้น

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันเป่าตัง, คุณภาพชีวิต, โควิด 19

¹นักวิชาการ สถาบันไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ

E-mail: acpa555@gmail.com

Abstract

Pao Tung Application of Thai government is the service channel of state welfare including online monetary for economic improvement, internet banking, COVID-19 vaccines and health services and other state remedy projects, and also shops involving the state projects. This application help people can easy to get state service that are efficiency and effectiveness because they are equity to get service. So, the government should add the other services to improve people's quality of life such as health checking up, giving survival money and the old's money, tax payer, civil registration work, traffic fine, supporting or monitoring state policies.

Keywords: Bao Tang Application,

บทนำ

ในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมายุคแห่งเทคโนโลยีและการสื่อสารที่มีขีดความสามารถสูงผ่านระบบนำส่งสัญญาณ อุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงกว่าในอดีตด้วยระบบดิจิทัล ทำให้การติดต่อสื่อสาร เก็บรวบรวมข้อมูล สืบค้นข้อมูล หรือบริการต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็วตั้งแต่การสื่อสารระดับบุคคล องค์กร หรือระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตผ่านการบริการสาธารณะต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการของประชาชน ภาคหลังที่รัฐบาลยกระดับสังคมไทยเข้าสู่ยุค 4.0 นโยบายสาธารณะสำคัญของรัฐบาลนำไปปฏิบัติกับประชาชนเกิดผลสำเร็จผ่านแอปพลิเคชันจากรัฐบาลสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพรวดเร็วกว่าการบริหารนโยบายสาธารณะในอดีตที่ผ่านมาด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล แต่ทว่าเมื่อพิจารณาช่วงการเปลี่ยนผ่านของการใช้การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณะหรือการสื่อสารระหว่างรัฐบาลกับประชาชนนั้น จำเป็นต้องมีการสำรวจความคิดเห็น การยอมรับ และความพึงในการนำเทคโนโลยีใช้ในชีวิตประจำวัน อันจะทำให้นโยบายของรัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ โครงการ และกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลไปใช้ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

เมื่อพิจารณากับสถานะของสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 ทำให้ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเหมือนในช่วงที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการของรัฐ นโยบายของรัฐ หรือสวัสดิการของรัฐ ในสถานะที่ต้องเผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 ดังนั้นรัฐบาลในฐานะผู้ปกครองประเทศใช้อำนาจอธิปไตยแทนปวงชนชาวไทยต้องนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 วิกฤติเศรษฐกิจ หรือปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนอย่างเป็นธรรม

รวดเร็วและทั่วถึง โดยรัฐบาลได้กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาวิกฤติดังกล่าวผ่านแอปพลิเคชัน เป๋าตัง หรือเงินออนไลน์ E-wallet บริการด้านการเงิน สุขภาพ และสวัสดิการของรัฐใน นโยบายสาธารณะต่างๆ ผ่านธนาคารกรุงไทย ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ สะดวกในยุค 4.0 มากขึ้น

การศึกษาวิจัยส่งเสริมให้ประชาชนยอมรับนโยบายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิต: แอปพลิเคชันเป๋าตัง จากภาคประชาชนในภาคต่างๆ ของประเทศไทย ทำให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในส่วนที่ เกี่ยวข้องด้านต่างๆ อาทิ การพัฒนางานด้านโทรคมนาคมระดับชาติให้รองรับตอบสนอง ความต้องการของภาคประชาชน หรือบริการสาธารณะสวัสดิการของรัฐได้อย่างเหมาะสม เพียงพอ ยกระดับการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล หรือการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อ ยกระดับคุณภาพชีวิตยุค 4.0 อย่างสร้างสรรค์กิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของสังคมได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ และสอดคล้องตามแนวนโยบายแห่งรัฐว่าด้วยเรื่อง ดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจ และสังคม มีการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ บริหารจัดการ และกำกับดูแล โครงสร้างพื้นฐานการสื่อสาร สารสนเทศ และโทรคมนาคม เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ตัวอย่างผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้จากการศึกษาวิจัยของปิยะนันต์ จันทรแหกเกล้า (2564) ได้ทำการศึกษาการ ยอมรับนโยบายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต: แอปพลิเคชันเป๋าตัง จาก ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 468 ตัวอย่างส่วนใหญ่ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิต: แอปพลิเคชันเป๋าตัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดการรับประโยชน์การใช้ งานแอปพลิเคชัน ยอมรับความเหมาะสมของนโยบาย หรือการบริการของแอปพลิเคชัน โดย ตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ยกระดับคุณภาพชีวิต: แอปพลิเคชัน เป๋าตัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ นโยบายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพ ชีวิตของรัฐบาลผ่านระบบแอปพลิเคชันต่างๆ เหมาะสมกับบริบทสังคม เศรษฐกิจ และ

การเมืองในยุคปัจจุบัน นโยบายรัฐผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังเหมาะสมวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน ประโยชน์จากนโยบายรัฐผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง สามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นผ่านการใช้บริการต่างๆ จากแอปพลิเคชันเป่าตัง และผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของการยอมรับนโยบายเทคโนโลยีดิจิทัลกับการยกระดับคุณภาพชีวิต: แอปพลิเคชันเป่าตัง มีความสัมพันธ์กับการยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างมาก แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่า การนำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลไปสู่ปฏิบัติกับประชาชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลด้วย แอปพลิเคชันเป่าตังทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการผ่านกลไกบริหารราชการแผ่นดินแบบเก่า โดยรัฐต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีคุณภาพเข้าถึงได้อย่าง สะดวกในการทำงาน ซึ่งแอปพลิเคชันเป่าตังสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้มากขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังที่มีคุณภาพ เข้าถึงได้ ว่าง และมีคุณภาพ เป็นต้น

คุณภาพชีวิตของประชาชน

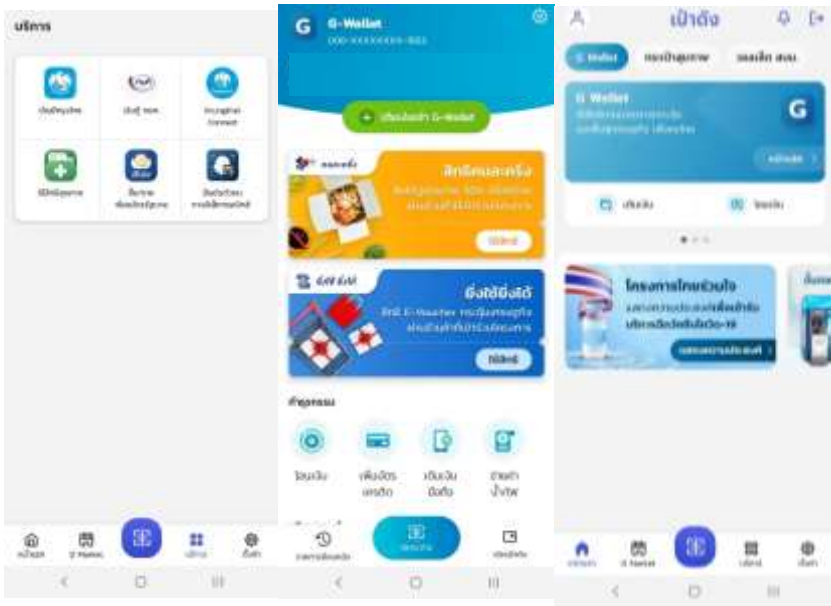
ทั้งนี้เมื่อพิจารณานโยบายแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในส่วนของหน้าที่ของรัฐอันเป็นสิทธิพื้นฐานสำคัญของรัฐที่พึงปฏิบัติดำเนินการให้กับประชาชน หรือให้ความคุ้มครองคุณภาพชีวิตของประชาชนตามมาตรา 58 ของรัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ว่าการดำเนินการใดของรัฐหรือที่รัฐจะอนุญาตให้ผู้ใดดำเนินการ ถ้าการนั้นอาจมีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ คุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต รัฐต้องดำเนินการให้มีการศึกษาและประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนหรือชุมชน และจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนและชุมชนที่เกี่ยวข้องก่อนเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาดำเนินการหรืออนุญาต สอดคล้องเพิ่มเติมกับมาตรา 257 ว่าด้วยเรื่องของการการปฏิรูปประเทศ ที่มุ่งหมายให้ประเทศชาติมีความสงบเรียบร้อย มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีความสมดุลระหว่างการพัฒนาด้านวัตถุกับการพัฒนาด้านจิตใจ ทำให้สังคมมีความสงบสุข เป็นธรรม และมีโอกาสอันทัดเทียมกันเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำ

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เป็นต้น

ซึ่งกล่าวสรุปให้เห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญได้มุ่งคุ้มครองสิทธิพื้นฐานคุณภาพชีวิตของประชาชนในรัฐให้มีความมั่นคงปลอดภัยในร่างกาย มีสุขภาพจิตที่ดีความสามัคคี สังคมสงบสุขเรียบร้อย และธรรมาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และเมื่อหากพิจารณาหลักการการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานภาครัฐพบว่า พรรคการเมืองที่มีเสียงข้างมากในรัฐสภา จัดตั้งรัฐบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร มีคณะรัฐมนตรีประจำกระทรวงต่างๆ บริหารราชการในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นตามโครงสร้างระบบราชการในการนำนโยบายสาธารณะของพรรคการเมืองที่หาเสียงจากประชาชนไปสู่การปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมในการพัฒนาประเทศ ประชาชนให้มีความคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

แต่ในช่วงของสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 ระบบกลไกการบริหารราชการ หน่วยงานภาครัฐ ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเสมือนในช่วงที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการของรัฐ นโยบายของรัฐ หรือสวัสดิการของรัฐ ก่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นธรรมดาเร็วและทั่วถึง โดยรัฐบาลได้กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาวิกฤติดังกล่าวผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง หรือเงินออนไลน์ E-wallet บริการด้านการเงิน สุขภาพ และสวัสดิการของรัฐในนโยบายสาธารณะต่างๆ ผ่านธนาคารกรุงไทย ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ซึ่งหากวิเคราะห์แนวทางการดำเนินนโยบายของรัฐบาล และนำนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติกับประชาชนผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ถือว่าเป็นการจัดการรัฐบาลแบบดิจิทัลใหม่ในสังคมไทย หรือการให้บริการประชาชนจากรัฐบาลส่วนกลางสู่ประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น มาตรการกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจ G-Wallet บริการธนาคาร การใช้สิทธิสุขภาพ ซื้อ/ขายพันธบัตรรัฐบาล การบริการฉีดวัคซีนโควิด 19 โครงการเยียวยาประชาชนหรือบริการต่างๆ เช่น สิทธิคนละครึ่ง โครงการท่องเที่ยว การโอนเงิน การเติมเงิน

ถือถือ จ่ายค่าไฟฟ้า ประปา และการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าบริการต่างๆ ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในการรับชำระเงินแทนเงินสด ส่งเสริมให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการซื้อสินค้า ตามภาพแสดงดังต่อไปนี้



ภาพแสดงการให้บริการของแอปพลิเคชันเป่าตัง

สะท้อนให้เห็นว่า แอปพลิเคชันเป่าตัง เป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการและช่องทางการรับบริการสวัสดิการของรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างยิ่ง เนื่องจากเมนูของแอปพลิเคชันเป่าตังสามารถให้บริการกับประชาชนได้รับ เข้าถึงสวัสดิการของรัฐบาลที่จัดสรรให้กับประชาชนได้โดยตรงสามารถลดขั้นตอนการบริหารราชการได้มากกว่าในอดีต สะดวก รวดเร็ว ทำให้รัฐบาลสามารถนโยบายนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างมาก และแม้ว่าในบางพื้นที่ที่ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันเป่าตัง หรือข้อมูลดังกล่าว รัฐบาลสามารถใช้กลไกของหน่วยงานรัฐเช่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อสม.ให้คำแนะนำหรือประสานงานบางกรณีเพื่อช่วย หรือ ให้บริการประชาชนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่าในการดำเนินนโยบาย สาธารณะต่างๆ ได้

แนวทางการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

จากข้างต้นบ่งชี้ให้เห็นว่า แอปพลิเคชันเป่าตั้งของรัฐบาลได้นำมาใช้ในการให้บริการประชาชนสำหรับเข้าถึงสวัสดิการของรัฐในด้านต่างๆ ตั้งแต่ บริการด้านการเงินออนไลน์ E-wallet บริการด้านสุขภาพ มาตรการกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจ G-Wallet บริการธนาคาร การใช้สิทธิสุขภาพ ซื้อ/ขายพันธบัตรรัฐบาล การบริการฉีดวัคซีนโควิด 19 โครงการเยียวยาประชาชนหรือบริการต่างๆ เช่น สิทธิคนละครึ่ง โครงการท่องเที่ยว การโอนเงิน การเติมเงิน ถี้อ ถี้อ จ่ายค่าไฟฟ้า ประปา และการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าบริการต่างๆ ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ประชาชนได้รับสวัสดิการต่างๆ รัฐบาลอย่างเท่าเทียม ทัวถึง พร้อมทั้งนี้รัฐบาลสามารถกำหนดนโยบายสาธารณะอื่นๆ เพื่อประชาชนได้อีกมากมายหลากหลายรูปแบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ เช่น การให้บริการด้านสุขภาพ ตรวจสอบสุขภาพระหว่างประชาชนกับสถานพยาบาล การจ่ายเบี้ยยังชีพ เบี้ยผู้สูงอายุ การยื่นภาษี การขอคืนภาษี งานทะเบียนราษฎร ค่าปรับจราจร ฯลฯ ตามที่รัฐบาลเห็นสมควรในการจัดเป็นสวัสดิการแห่งรัฐให้กับประชาชน นอกจากนี้แอปพลิเคชันเป่าตั้งของรัฐบาล สามารถเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้โดยตรงในประเด็นต่างๆ อาทิ เสนอนโยบาย ขอร้องเรียนปัญหาต่างๆ ติดตามตรวจสอบนโยบายโครงการรัฐ และทำให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น รวดเร็วประหยัดทรัพยากรด้านคน งบประมาณ ความล่าช้า และรัฐบาลสามารถบริหารจัดการฐานข้อมูลของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีประสิทธิผลที่ดีในด้านนโยบายการคลัง ภาษีที่เหมาะสมกับประชาชนมากขึ้นสามารถในการนำไปสู่การลดภาระงานของหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

De Lone, W. H., & Mc Lean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

ธนวรรณ สานวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการหาธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking". วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2559, pp.11-14

วรเดช จันทรศร. (2548). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สหાયบลิคและการพิมพ์.

ปิยะนันต์ จันทรแจกหล้า. (2564). การยอมรับนโยบายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต: แอปพลิเคชันเป่าตัง. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม