นวัตกรรมเชิงนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย

โดย

ธาราภรณ์ จบรัตน์

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง
วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมสังคม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2566

POLICY INNOVATIONS TOWARDS A CASHLESS SOCIETY IN THAILAND

BY

TARAPORN JOBRAT

A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR

THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY IN LEADERSHIP

IN SOCIETY, BUSINESS AND POLITICS

COLLEGE OF LEADERSHIP AND SOCIAL INNOVATION

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2023

ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง

นวัตกรรมเชิงนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย

โดย

ธาราภรณ์ จบรัตน์

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2566

ผศ.ดร.สุริยะใส กตะศิลา
ประธานกรรมการสอบ

ผศ.ดร.บังอร พลเตชา
กรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

ผศ.ดร.ฉัตรวรัญช์ องคสิงห
กรรมการ

ผศ.ดร.อภิรัตน์ กังสดารพร
กรรมการ

ดร.ธัชกร ธิติลักษณ์
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณี ศุขสาตร)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
29 กุมภาพันธ์ 2567

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

Dissertation entitled

POLICY INNOVATIONS TOWARDS A CASHLESS SOCIETY IN THAILAND

by

TARAPORN JOBRAT

was submitted in partial fulfillment of the requirements

for the degree of Doctor of Philosophy in Leadership in Society, Business and Politics

Rangsit University

Academic Year 2023

Asst.Prof.Suriyasai Katasila, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Asst.Prof.Bangon Poltechar, Ph.D.
Member

Asst.Prof. Chatwarun Angasinha, Ed.D.
Member

Asst.Prof.Apirat Kangsadanporn, Ph.D.
Member

Dhachakorn Thitiluck, Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plt.Off. Vannee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

February 29, 2024

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

กิตติกรรมประกาศ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาอนุเคราะห์จากผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่านที่เคารพ ซึ่งไม่อาจจะกล่าวถึงได้หมด ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.สังศิต พิริยะรังสรรค์ ผู้จุดเทียนแห่งปัญญาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์และคุณค่าของการศึกษา ขอขอบพระคุณผู้บริหารของมหาวิทยาลัยรังสิตที่ได้จัดตั้งวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมที่มีวิสัยทัศน์เพื่อบ่มเพาะสร้างนิสิตนักศึกษาเพื่อพัฒนาประเทศได้ตรงตามความต้องการของยุคสมัย ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ประสิทธิประสาทความรู้ ตั้งแต่เริ่มต้นจบการศึกษา Couse Work ขอขอบพระคุณ ดร.ธัชกร ธิติลักษณ์ ผู้มีวิสัยทัศน์จุดประกายหัวข้องานวิจัยและเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคอยแนะนำตรวจสอบแก้ไข ผศ.ดร.บังอร พลเตชา ที่ย่อโลกแห่งความรู้สากลสู่ปลายปากกาและมิตรภาพผ่านจิตวิญญาณครูที่ซาบซึ้ง ผศ.ดร.ฉัตรวรัญช์ องคสิงห ที่คอยฉุดดึงขึ้นเมื่อล้มลงไปหลายครั้ง อบอุ่น และคอยเคียงข้างเสมอมา

ขอบพระคุณผู้บริหารของกระทรวงการคลัง ผู้บริหารของกรมบัญชีกลาง ผู้บริหารสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ผู้บริหารธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้บริหารกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และอีกหลาย ๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ได้จัดทำข้อมูลและเผยแพร่เอกสารด้านการเงินการคลังของประเทศอย่างเป็นระบบ ขอขอบพระคุณ คุณธีระเมธ พกมณี ที่รวบรวมข้อมูลการพัฒนาระบบการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านหนังสือที่หายากเล่มหนึ่ง ชื่อ “GFMIS งัดกำปั้นภาครัฐ” ขอขอบคุณทีมเฉพาะกิจผู้ประกอบการร้านค้าประชาชน ที่ให้โอกาสได้สัมภาษณ์ขอข้อมูล ขอขอบคุณพี่น้อย รุ่นพี่กรมบัญชีกลางที่คอยติดตามความคืบหน้าและร่วมด้วยช่วยกัน

ทั้งนี้ ยังประกอบไปด้วยกำลังใจและการสนับสนุนจากครอบครัวและญาติ ๆ ที่เข้าใจ และให้กำลังใจอันแสนอบอุ่น ตั้งแต่เริ่มการศึกษาที่ต้องเดินทางไกลไปกลับจากภาคใต้สู่ภาคกลางระหว่างจังหวัดพัทลุงสู่กรุงเทพ ตลอดช่วงเรียน Couse Work ขอบคุณกำลังใจจากพลังสามัคคีธรรมของเพื่อน ๆ เหล่าญาติธรรม และเพื่อน ๆ ทุก ๆ คน ขอบคุณกำลังจากท่านคลัง และพี่น้องชาวคลังจังหวัดพัทลุงและชาวกรมบัญชีกลางทุก ๆ คน ขอบคุณเพื่อนสาขาผู้นำฯ รุ่น 8 และทุก ๆ รุ่น และทีมงานเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรังสิต และขอขอบพระคุณและทุก ๆ ท่านที่เกี่ยวข้อง จนนำพาสู่ความสำเร็จแห่งการศึกษาในครั้งนี้ ด้วยสำนึกในพระคุณค่ะ

ธาราภรณ์ จบรัตน์

ผู้วิจัย

5709898 : ธาราภรณ์ จบรัตน์
ชื่อดุษฎีนิพนธ์ : นวัตกรรมเชิงนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย
หลักสูตร : ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ธัชกร ธิติลักษณ์

บทคัดย่อ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โดยส่งเสริมให้เป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ตั้งแต่ปี 2558 คำถาม คือ จะนำนโยบายของรัฐมาขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสดได้อย่างไร การวิจัยเชิงคุณภาพเรื่อง “นวัตกรรมเชิงนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาวการณ์ของสังคมไทย สังคมโลก เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด 2) เพื่อศึกษานโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด 3) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดผ่านกระทรวงการคลัง

พบว่า สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของสังคมโลกและสังคมไทยสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยต่างก็มีการเติบโตและขับเคลื่อนเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ภาครัฐได้ดำเนินนโยบายทางการคลังในการลดการใช้เงินสด นโยบายทางการเงินในการลดการใช้เงินสด นโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้อการไปสังคมไทยสู่สังคมไร้เงินสด และมาตรการทางการคลังในการลดการใช้เงินสด การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดผ่านกระทรวงการคลัง พบว่า มีรูปแบบการขับเคลื่อน ใน 8 ลักษณะคือ 1) E-Payment ภายในหน่วยงานภาครัฐ 2) E-Payment สำหรับหน่วยงานรัฐและประชาชน 3)การส่งเสริมและผลักดัน E-Payment 4) การพัฒนากลไก E-Payment 5) กำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment 6) การกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบาย 7) การสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ในภาคประชาชน และ 8) การวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐ และขับเคลื่อนด้วยกลไกสำคัญ 3 ประการคือ บุคลากร (Man) กลยุทธ์ (Strategy) และการสื่อสาร (Communication) จากการศึกษาวิจัยทำให้ค้นพบกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายในระดับปฏิบัติการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการขับเคลื่อนนโยบายด้านอื่น ๆ ต่อไปได้อีก

(ดุษฎีนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 207 หน้า)

คำสำคัญ: การขับเคลื่อน, นโยบายภาครัฐ, สังคมไร้เงินสด, มาตรการ

ลายมือชื่อนักศึกษา ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

5709898 : Taraporn Jobrat

Dissertation Title : Policy Innovations Towards a Cashless Society in Thailand

Program : Doctor of Philosophy in Leadership in Society, Business and Politics

Dissertation Advisor : Dhachakorn Thitiluck, Ph.D.

Abstract

Thailand has been actively pursuing the goal of creating a cashless society through the implementation of the National E-Payment Master Plan since 2015. However, the question remains unanswered is what concrete steps will be taken to actualize this transformative policy. This study is entitled "Policy Innovations Towards a Cashless Society in Thailand," and the objectives of this study are to 1) investigate the current state of Thai and global societies concerning the transition to a cashless system, and 2) study the policies related to the cashless society, and 3) the driving of the cashless society policy by the Ministry of Finance.

The results revealed that both Thai and global societies were heading in the same direction towards a cashless society. Moreover, the government had implemented various fiscal and financial policies to reduce the reliance on cash, alongside technological development policies aimed at propelling society in the direction of a cashless economy. In addition, it was found that the Ministry of Finance's policy driving encompassed eight key aspects including 1) E-payment integration within government sectors, 2) E-payment facilitation for government agencies and Thai citizens, 3) promotion of E-payment adoption, 4) development of E-payment mechanisms, 5) specification of guidelines, standards, and laws pertaining to E-payment, 6) formulation of policy-level E-payment strategy plans, 7) cultivation of user experiences with E-payment in the public sector, and 8) establishment of a technological foundation within the government sector. Furthermore, such policy driving involved three main mechanisms which were the personnel, the strategies, and the communication. The results of this study inform the operational-level policy implementation process, potentially yielding policy innovations applicable to other driving initiatives.

(Total 207 pages)

Keywords: Policy Driving, Public policy, Cashless society, Measures

Student's Signature …..... Dissertation Advisor's Signature .....

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญรูป		**ช**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
	1.3 คำถามการวิจัย / สมมติฐานการวิจัย	5
	1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
	1.5 นิยามศัพท์	7
	1.6 ขอบเขตของการศึกษา	9
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
	1.8 การนำเสนองานวิจัย	10
บทที่ 2	**ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**	**11**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม	12
	2.2 แนวคิดสังคมไร้เงินสด	35
	2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	**53**
	3.1 วิธีการวิจัย	53
	3.2 ขอบเขตการวิจัย	55
	3.3 แนวทางการวิจัย	56

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**สภาวการณ์สังคมไทย สังคมโลก เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด**	**59**
	4.1 สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของโลก	60
	4.2 สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของไทย	72
บทที่ 5	**นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด**	**80**
	5.1 นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดก่อนปี 2560	81
	5.2 นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดหลังปี 2560	90
	5.3 นโยบายด้านการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย	98
	5.4 นโยบายภาครัฐด้านอื่นๆ	110
	5.5 มาตรการสำคัญ	114
	5.6 นวัตกรรมเชิงนโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด	127
	5.7 บทวิเคราะห์นวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดของไทย	134
บทที่ 6	**การขับเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสด**	**138**
	6.1 การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด	138
	6.2 วิเคราะห์กลไกการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด	153
	6.3 กระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ	171
	6.4 นวัตกรรมกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายในระดับปฏิบัติการ	180
บทที่ 7	**สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**183**
	7.1 สรุปผลการวิจัย	185
	7.2 อภิปรายผลการวิจัย	194
	7.3 ข้อเสนอแนะ	197

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	**199**
ภาคผนวก หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบงานวิจัย	**205**
ประวัติผู้วิจัย	**207**

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	แสดงปฏิสัมพันธ์ของวิธีดำเนินการวิจัย	6
2.1	แสดงบรรยากาศเพื่อนวัตกรรมภาครัฐ	18
2.2	แสดงประเภทของเครื่องมือนโยบายเชิงนวัตกรรมภาครัฐ	25
2.3	แสดง Powering European Public Sector Innovation	31
2.4	แสดงเงินสดหมุนเวียนต่อ GDP	43
2.5	แสดงปริมาณการใช้ E-Payments ของไทย	43
3.1	แสดงกรอบในการศึกษาวิจัย	54
4.1	แสดงกรอบการทำงานการพัฒนาที่สำคัญ 5 ด้าน	74
5.1	แสดงผังนโยบายทางการคลังในการลดการใช้เงินสด	130
5.2	แสดงผังมาตรการทางการคลังในการลดการใช้เงินสด	131
5.3	แสดงผังนโยบายทางการเงินในการลดการใช้เงินสด	132
5.4	แสดงผังนโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสด	133
6.1	แสดงกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ	179
6.2	แสดงกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายในระดับปฏิบัติการ	181

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 1

บทนำ

สืบเนื่องจากเทคโนโลยีในโลกปัจจุบันมีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้บริบทของนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปทั้งในประเด็นของสังคม เศษฐกิจ ตลอดจนนโยบายการเมือง เพื่อการขับเคลื่อนสังคมในองค์รวม “สังคมที่ปราศจากเงินสด (Cashless Economy)” กลายเป็นหมุดหมายสำคัญที่หลายประเทศทั่วโลกกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศในอนาคต เนื่องจาก “การที่ระบบการเงินของประเทศกลายเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)” เท่ากับเป็นภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นถึงฉากทัศน์ขององค์ประกอบของการพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้านที่นำไปสู่ประเทศที่เป็นผู้นำของสังคมโลก

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตการพัฒนาระบบการเงินของโลกเริ่มมาจากระบบการแลกเปลี่ยน (Barter System) ซึ่งใช้การแลกเปลี่ยนสินค้ากับของมีค่าต่อกันโดยการเทียบเคียงมูลค่าตามความจำเป็นของสินค้า เช่น สินค้าเกษตร สินค้าปศุสัตว์ สินค้างานฝีมือ ฯลฯ เป็นต้น ต่อมาระบบการเงินมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนใหม่โดยมีการกำหนดโลหะมีค่ามาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแทน โดยระบบนี้จะใช้โลหะมีค่า อาทิ สัมฤทธิ์ เงิน และทองคำ มาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (วัดค่าจากการชั่งน้ำหนัก) และมีการผลิตออกมาเป็นรูปแบบของเหรียญทองคำ เงิน ทองแดง และโลหะผสมอื่น ๆ มาใช้เป็นสื่อกลางในการซื้อ-ขาย แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการต่อกัน ต่อมาในราว 1,000 ปีมาแล้วมีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ระบุถึงการใช้ตั๋วเงินหรือกระดาษแลกเงินของชาวจีนที่ใช้สำหรับเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนระหว่างคู่ค้าระหว่างเมือง ซึ่งถือได้ว่าเป็นต้นแบบของธนบัตรหรือเงินกระดาษในเวลาต่อมา และหลังจากนั้นเงินในรูปแบบเงินกระดาษได้มีการพัฒนาเป็นระบบของ “เช็ค” (Cheque) และได้รับความนิยมมากในราวศตวรรษที่ 17 ซึ่ง “เช็ค” สามารถใช้เป็นตัวแทนของ “เงิน” ที่มีมูลค่าเปรียบเป็นตั๋วเงินที่สามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบให้ต่อกันโดยมีระบบธนาคารเป็นผู้ค้ำประกัน (Moss, 2016)

ต่อมาในศตวรรษที่ 19 มีการเปลี่ยนแปลงของระบบการเงินที่สำคัญคือ “ระบบการโอนเงินผ่านธนาคาร” โดยมีการใช้เครือข่ายโทรเลขในการถ่ายโอน (ซึ่งวิธีการนี้พัฒนาโดยธนาคาร Western Union) กล่าวคือ เมื่อผู้ส่งจ่ายเงินให้สำนักงานโทรเลขแห่งหนึ่ง ผู้ประกอบการจะส่งข้อความไปยังสำนักงานอื่นและกองทุนจะปล่อยเงินให้ผู้รับผ่านการใช้รหัสผ่าน ซึ่งวิธีการทำธุรกรรมและการส่งเงินรูปแบบนี้ค่อนข้างสะดวก ทำให้ผู้คนจากทุกภูมิภาคสามารถส่งเงินไปทั่วโลก โดยภายในปี ค.ศ 1877 พบว่ามีการโอนเงินเกือบ 2.5 ล้านดอลลาร์ต่อปีผ่านบริการนี้ (Moss, 2016) จนกระทั่งช่วงศตวรรษที่ 20 ได้มีการนำบัตรเครดิตและบัตรเดบิตมาใช้แทนการชำระเงิน มีรูปแบบของการโอนเงินผ่านระบบดิจิทัล อินเตอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นพัฒนาการที่ชี้ให้เห็นว่าสังคมมีแนวโน้มของพฤติกรรมของการใช้เทคโนโลยีทางการเงินมากขึ้นและมีการพกพาเงินสดลดลง

ในปัจจุบันยิ่งเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปพฤติกรรมของคนในสังคมก็มีการเปลี่ยนแปลงไป มีการจับจ่ายใช้สอยผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้รูปแบบการทำธุรกรรมออนไลน์มีเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งอดีตเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินอาจเป็นเรื่องไกลตัวสำหรับคนในสังคมบางกลุ่ม แต่ในปัจจุบันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันและเข้ามามีส่วนในการช่วยทำให้การดำเนินชีวิตของคนทั่ว ๆ ไปสะดวกขึ้น ผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน (Smartphone) หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีผลทำให้เกิดการสร้างพฤติกรรมการใช้จ่ายรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีการเสนอขายสินค้า การรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การใช้จ่ายเงินทั้งในโลกแห่งความจริงและโลกออนไลน์มากขึ้นเป็นลำดับ หรือเราอาจกล่าวได้ว่าอนาคตคนในสังคมอาจไม่ต้องพกเงินสดและใช้โทรศัพท์มือถือเป็นกระเป๋าสตางค์ใบใหม่ของคนในยุคต่อไป

สำหรับภาคเอกชนโดยเฉพาะธนาคารชั้นนำต่างตอบรับกระแสการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคโดยมีการปรับรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีผลกระทบกับระบบเงินสดโดยตรง คือทำให้เงินในระบบมีเงินสดหมุนเวียนลดน้อยลง และทดแทนด้วยระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และทำให้เกิดการชำระดุลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคาร ทำให้มีการฝากเงิน ถอนเงิน ชำระเงินข้ามธนาคาร การใช้บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต บัตรเครดิตและบัตรเงินสด เพิ่มมากขึ้น และในทางอ้อมระบบจะสามารถช่วยลดต้นทุนงานด้านเอกสารและต้นทุนการจ้างพนักงานงานของธนาคาร ตลอดจนสามารถเป็นกลไกการป้องการการฉ้อฉล และการฟอกเงินของอาชญากรทางเศรษฐกิจได้อีกด้วย

ซึ่งจากข้อมูลจาก Mastercard (Retrieved 3 December 2018) การศึกษาเปรียบเทียบประมาณการการไม่ใช้เงินสด (ที่เกินกว่าร้อยละ 50 ของประเทศต่าง ๆ) 5 อันดับแรก ได้แก่ สิงคโปร์ (ร้อยละ61) เนเธอร์แลนด์ (ร้อยละ60) ฝรั่งเศส (ร้อยละ59) สวีเดน (ร้อยละ59) แคนนาดา (ร้อยละ57) เบลเยียม (ร้อยละ56) และอังกฤษ (ร้อยละ52) และโดยประเทศต่าง ๆ ข้างต้น คงยังมีสัดส่วนที่เพิ่มมากขึ้นอยู่ในปัจจุบัน (หมายเหตุ : ประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ 2) ซึ่งตัวเลขดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นว่ากระแสของการเปลี่ยนแปลงทางด้านบริบทของสังคมโลก และรูปแบบทางการเงินของโลกในประเทศต่าง ๆ ในอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงไป และมีหมุดหมายอยู่ที่การเป็นสังคมที่ใช้เงินสดลดน้อยลง และเข้าใกล้การเป็นสังคมไร้เงินสดมากขึ้นเป็นลำดับ

กล่าวได้ว่า สังคมไร้เงินสด Cashless Society หรือ เศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด (Cashless Economy) จึงเป็นคำที่อธิบายถึงฉากทัศน์ของเศรษฐกิจที่มีการติดต่อ การแลกเปลี่ยน ซื้อ-ขาย สินค้าและบริการในสังคมโดยไม่ใช้เงินสด (ไม่ว่าจะเป็นธนบัตรหรือเหรียญกษาปณ์) เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน หากแต่ดำเนินธุรกรรมทางการเงินต่อกันผ่านเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบสารสนเทศดิจิทัล กล่าวคือ เป็นสังคมที่มีแนวคิดหลักของการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด ลดการจับต้องเงินสด โดยการใช้เทคโนโลยีผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน และอาจหมายรวมไปถึงพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช้เงินสดอีกด้วย

ประเทศไทยภายใต้วิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ภายใต้ภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ รัฐบาลโดยเฉพาะวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” ของรัฐบาลในยุคปัจจุบัน (พลเอก ประยุทธ์ จันทรโอชา) ที่ให้ฉากทัศน์ในอนาคตที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการพัฒนาเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจที่ปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value–Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจาก การผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม โดยในด้านการคลัง การเงิน และการทำธุรกรรมทางการเงิน รัฐได้มีการวางแนวคิดและก่อเกิดนโยบายต่าง ๆ ในการบริหารประเทศ มุ่งขับเคลื่อนองค์ประกอบแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ของคนไทย โดยจะเห็นได้จากนโยบายที่รัฐผลิตออกมามีผลทำให้ประชาชนคนไทยได้เรียนรู้และเริ่มมีแนวโน้มของการใช้เงินสดน้อยลง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ของรัฐ

ที่เริ่มมีการปฏิบัติกันในส่วนของภาครัฐ และขยายผลไปสู่ภาคเอกชน กรอปกับพัฒนาการความก้าวหน้าด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ ระบบดิจิทัล การสื่อสาร โทรคมนาคม และนวัตกรรมทางการเงิน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่าย ซื้อสินค้าและบริการจากร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร หรือการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะต่าง ๆ โดยพบว่ามีการใช้จ่ายค่าสินค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต Internet Banking Mobile Banking QR Code เป็นทางเลือกใหม่ที่ให้ทำเกิดธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสดสามารถทำได้ง่าย รวดเร็ว และสะดวกมากยิ่งขึ้น

สำหรับประเทศไทย การไปสู่เป้าหมายของการเป็นสังคมไร้เงินสดของประเทศ กล่าวได้ว่ามีพัฒนาการของกระบวนการของรัฐและเอกชนในการทำให้เป็นสังคมที่มีการใช้เงินสดลดลง โดยมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment) ที่จะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยตามมาตรฐานสากล ต้นทุนต่ำ สามารถรองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนและขับเคลื่อนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงิน และภาคธุรกิจ ซึ่งส่งผลให้สังคมไทยจะเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านธุรกรรมทางการเงินในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญมากมาย เช่น 1) บริการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก ต้นทุนต่ำอย่างบริการพร้อมเพย์ 2) การขยายจุดรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ 3) การปรับกระบวนการรับจ่ายเงินของภาครัฐสู่ E-Payment เต็มรูปแบบ 4) การพัฒนาระบบการชำระเงินสำหรับตลาดทุน และ 5) สามารถป้องกันปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นของระบบการเงินการคลัง และสร้างความโปร่งใสให้การคลังของรัฐ

อย่างไรก็ตาม กระบวนการที่จะทำให้รัฐสามารถบรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ “Thailand 4.0” หรือในภาคการเงินที่จะเป็น “สังคมไร้เงินสด” ได้จำเป็นต้องพิจารณาถึงผลผลิตของผู้กำหนดนโยบาย (Policy-Maker) นโยบายหรือมาตรการที่นำมาใช้ช่วงเวลาต่าง ๆ และผลของนโยบายที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอันเนื่องจากนโยบายนั้น ๆ ในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน ซึ่งเป็นมุมมองของนวัตกรรมของนโยบายรัฐ (Schumpeter, 1934, P.144; Fagerberg, Mowery, & Nelson, 2004, P.195) ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสังคมไทยให้เข้าไปสู่สังคมไร้เงินสด

การศึกษาถึงภาคปฏิบัติการของรัฐที่สะท้อนผ่านนโยบายของรัฐในช่วงเวลาต่าง ๆ ที่ผ่านมาจากอดีตจนถึงปัจจุบันจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ อย่างน้อย 3 ประการคือ ประการแรก การรู้ถึงพัฒนาการของนโยบายรัฐที่ผ่านมาว่านโยบายที่รัฐผลิตออกมานั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนในการใช้เงินสดอย่างไรสามารถเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงระดับของสังคมไทยเปรียบเทียบกับสากลในการเป็นสังคมไร้เงินสด ประการที่สอง สามารถนำเอาผลของนโยบายมากำหนดนโยบายของรัฐในระยะต่อไปเพื่อการพัฒนาสังคมไทยไปสู่สังคมไร้เงินสดจากนโยบายใหม่ ๆ ในอนาคตตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายของประเทศที่ได้กำหนดไว้ และประการสุดท้าย การศึกษาในมุมมองของนวัตกรรมเชิงนโยบายจะเป็นการเปิดพื้นที่และการพัฒนาขององค์ความรู้ที่เกี่ยวเนื่องกับนวัตกรรมทางสังคม ซึ่งความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจะนำไปสู่การพัฒนากลไกของรัฐเอกชน และผู้เกี่ยวข้องในสังคมไทยสู่สังคมไร้เงินสดต่อไป ด้วยเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจทำทำการศึกษาวิจัยถึงนวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไรเงินสดของไทย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาวการณ์ของสังคมโลก สังคมไทย เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

1.2.2 เพื่อศึกษานโยบายและมาตรการของรัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

1.2.3 เพื่อศึกษา และวิเคราะห์การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดผ่านกระทรวงการคลัง

1.3 คำถามการวิจัย

ทำไมนวัตกรรมเชิงนโยบายของภาครัฐจึงสามารถขับเคลื่อนและสามารถเปลี่ยนแปลงสังคมไทยสู่สังคมไร้เงินสด

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

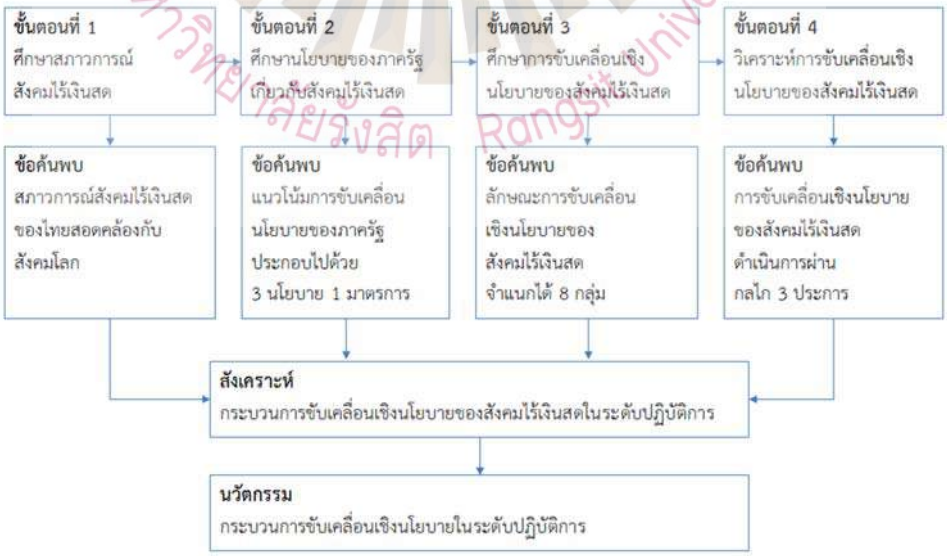
การศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy) ซึ่งหมายความถึงกิจกรรมหรือการกระทำของรัฐบาลอันเป็นแนวทางกว้าง ๆ ที่รัฐบาลได้ทำการตัดสินใจเลือกและกำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อชี้นำให้มีกิจกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ เกิดขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยมีการวางแผนการจัดทำโครงการวิธีการ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บริหารงานหรือกระบวนการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยวิธีการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน (มยุรี อนุมานราชธน, 2556) มาเป็นกรอบคิดหลัก

ใช้กรอบคิดในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ โดยผู้วิจัยสรุปมาจากแนวคิดของ Schot And Steinmueller (2018) ในประเด็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐเป็นเสมือนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science And Technology) ที่เกิดขึ้นมาจากความเข้าใจประสบการณ์ในอดีต พร้อมด้วยการดำเนินการในปัจจุบันและที่จะส่งผลถึงอนาคตให้สามารถพร้อมรับมือและเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้กรอบการวิจัยจะมีการเชื่อมโยงมิติด้านสภาวการณ์สังคมไร้เงินสด มิตินโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด มิติการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย และมิติของการวิเคราะห์การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของรัฐ และสังเคราะห์เป็นกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของไทยจากนโยบายไปสู่การระดับการปฏิบัติการ ที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสดของไทย ซึ่งมีขั้นตอนของการศึกษาในแต่ละมิติและข้อค้นพบในแต่และขั้นตอนสู่การสังเคราะห์การขับเคลื่อนเชิงนโยบายสังคมไร้เงินสดไทยที่แสดให้เห็นถึงนวัตกรรมการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐสู่สังคมไร้เงินสด ดังภาพต่อไปนี้

แสดงปฏิสัมพันธ์ของวิธีดำเนินการวิจัยดังรูป



รูปที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ของกรอบการวิจัย

1.5 นิยามศัพท์

นโยบายภาครัฐ หมายถึง สิ่งที่รัฐได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในปฏิบัติเพื่อการเปลี่ยนกระบวนการการชำระเงินแบบดั้งเดิมเป็นรูปแบบกิจกรรมใหม่ที่มีผลต่อการลดการใช้เงินสด

นวัตกรรมการแปรสภาพ (Transformative Innovation) หมายถึง การชำระเงินที่เปลี่ยนไปจากการใช้เงินสด เป็นการชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment)

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง สิ่งใหม่ ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความคิด ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation) หมายถึง การคิดริเริ่มนโยบาย กฎหมายและกฎใหม่ ๆ ให้ทันสมัย ตามบริบทสังคมที่เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งให้มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ เช่น พัฒนาระบบการเงิน การคลัง การสนับสนุนชำระเงินเพื่นนำไปสู่สังคมไร้เงินสด

การขับเคลื่อน หมายถึง กระบวนการการที่รัฐนำนโยบาย มาตรการ แนวทาง ที่เกี่ยวกับการลดการใช้เงินสดสู่การปฏิบัติในหน่วยงานของภาครัฐ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องไปจนถึงภาคประชาชน

นโยบายด้านการคลัง หมายถึง การที่ภาครัฐ โดยกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง ออกนโยบาย มาตรการ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการลดการใช้เงินสดที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสด

นโยบายด้านการเงิน หมายถึง การที่ภาครัฐ โดย กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกนโยบาย มาตรการ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการลดการใช้เงินสดที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสด

นโยบายด้านเทคโนโลยี หมายถึง การที่ภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยี ได้ออกนโยบาย มาตรการ แนวทางปฏิบัติ ในการสนับสนุนเอื้ออำนวยทางทางตรงและทางอ้อม

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ในการลดการใช้เงินสด เพื่อนำไปสู่การชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสด

มาตรการของรัฐหมายถึง หมายถึง มาตรการทางด้านเศรษฐกิจและการเยียวยาช่วยเหลือภาคสังคมโดยการให้วงเงินช่วยเหลือ โดยใช้กลไกการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งแบบปราศจากเงินสดและยังคงใช้เงินสด ที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสด

E-Payment หมายถึง การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรพลาสติก ทั้งบัตรเดบิต บัตรเครดิต การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชั่น การชำระเงินผ่าน QR-Code การชำระเงินผ่าน Moblie Banking การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย หมายถึง สังคมที่มีรูปแบบระบบการชำระเงินเปลี่ยนไปจากการใช้เงินสด เป็นการชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของประเทศไทย

เงินสด หมายถึง เงินธนบัตรและเหรียญกษาปณ์

คบจ. หมายถึง คณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังระดับจังหวัดทั้งหน่วยงานที่เป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัด (ประธานคณะฯ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ศุลกากร ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออก ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

สำนักงานคลังจังหวัด หมายถึง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจหน้าที่ประจำและภารกิจด้านการเป็นผู้แทนกระทรวงการคลังในจังหวัดและการเป็นประธานคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด

กลุ่มเปราะบาง หมายถึง วิธีการกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วยติดเตียง กลุ่มผู้พิการ และกลุ่มผู้มีปัญหาการเคลื่อนไหว

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัย มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.6.1 ขอบเขตด้านกรณีศึกษา

การวิจัยผ่านการศึกษานโยบาย มาตรการ ยุทธศาสตร์ด้านการเงินการคลังที่เกี่ยวข้องกับการลดการใช้เงินสดของกระทรวงการคลัง โดยเฉพาะของกรมบัญชีกลางซึ่งมีภารกิจงานด้านการจ่ายเงินของประเทศ และธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำกับดูแลระบบการเงินรรม

1.6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษานโยบายด้านการเงินการคลังของกระทรวงการคลังที่นำไปสู่การลดการใช้เงินสด ระหว่างปี พ.ศ. 2520-2565

ศึกษามาตรการ/โครงการของรัฐตามแผนยุทธศาสตร์ National E-Payment ที่นำไปสู่การลดการใช้เงินสด ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2565

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 หน่วยงานของรัฐ

สามารถมีแนวทางและต้นแบบในการสร้างเครือข่ายเพื่อขับเคลื่อนงานนโยบายของรัฐโดยเฉพาะงานนโยบายเร่งด่วนที่ต้องการผลสัมฤทธิ์สูงภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด

1.7.2 ยกระดับรูปแบบเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ

ในการรวมกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานทั้งจากภาครัฐ เอกชน และประชาชน ให้เป็นกลุ่มที่เข้มแข็ง เข้าถึงได้ เป็นที่รู้จัก เพื่อให้สามารถต่อยอดมาเป็นกลุ่มเฉพาะกิจที่สามารถช่วยปฏิบัติงานราชการในภารกิจงานอื่น ๆ ได้

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.8 การนำเสนองานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 7 บทในแต่ละบทมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1.8.1 บทที่ 1 เป็นการกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาเพื่อให้ทราบถึงลักษณะสำคัญของปัญหาในการศึกษาวิจัยวัตถุประสงค์การวิจัยคำถามการวิจัยกรอบแนวคิดการวิจัยนิยามศัพท์ขอบเขตการวิจัยประโยชน์ที่จะได้รับ

1.8.2 บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง อาทิแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม นโยบายสาธารณะ กรอบการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ กรอบแนวคิดนวัตกรรมทางสังคม 6 ขั้นตอน แนวคิดกรอบการทำงานเพื่อนวัตกรรม

1.8.3 บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.8.4 บทที่ 4 สภาวการณ์สังคมไทย สังคมโลก เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

1.8.5 บทที่ 5 นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

1.8.6 บทที่ 6 การขับเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสด

1.8.7 บทที่ 7 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 2

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอในบทนี้จะเป็นการนำเสนอเนื้อหารายละเอียดของแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องนวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย ผู้วิจัยทำการทบทวนจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

2.1.2 นวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovation)

2.1.3 แนวคิดกรอบการทำงานเพื่อนวัตกรรมภาครัฐ

2.1.4 นโยบายเชิงนวัตกรรม (Innovation Policy)

2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy)

2.1.6 วิสัยทัศน์ใหม่ของภาครัฐ (Public Sector)

2.1.7 แบบจำลองการส่งมอบบริการแบบข้ามสายพันธ์ New Service Delivery Models

2.1.8 กระบวนการสร้างนวัตกรรมสังคมหกขั้นตอน (The Six of Social Innovation)

2.1.9 แนวคิดกรอบเพื่อการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ 3 ประเภท

2.2 แนวคิดสังคมไร้เงินสด

2.2.1 สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

2.2.2 แนวโน้มของสังคมไร้เงินสด

2.2.3 วิวัฒนาการสังคมไร้เงินสด

2.2.4 ระบบการชำระเงินไทย

2.2.5 ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment)

2.2.6 ข้อดีข้อเสียระบบสังคมไร้เงินสด

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

นวัตกรรมว่า คือ ความใหม่ (New) ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว และมีความแตกต่างและยังเป็นสิ่งที่สามารถหาได้เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของผู้นำไปใช้อย่างมีนัย หรือกระบวนการสำคัญจากรูปแบบเดิม (Organisation for Economic Co-Operation and Development (Oecd), 2018)

นวัตกรรม คือ กระบวนการในการก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ (New Ideas) และการนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อการสร้างสรรค์คุณค่าเพื่อสังคม (Bason, 2010)

นวัตกรรมที่จะมีส่วนช่วยเหลือให้เกิดประสิทธิภาพในภาครัฐได้โดยอาศัยการลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ แม้ว่าจะมีความเชื่อมั่น โดยทั่วไปมาอย่างยาวนานแล้วว่าภาครัฐมีนวัตกรรมน้อยกว่าภาคเอกชน และส่วนใหญ่แล้วความเชื่อมั่นถูกกระตุ้นมาจากอัตลักษณ์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่ก็มาจากพนักงานกลุ่มเล็ก ๆ เท่านั้น (Eggers & Singh, 2009)

การศึกษาส่วนใหญ่เกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation) ในภาครัฐจะมุ่งเน้นในเรื่องการบริหาร (Bugge, Mortensen & Bloch, 2011) และกว่าครึ่งศตวรรษมาแล้วที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์กิจกรรมต่อเชิงนวัตกรรมกับภาคเอกชน ส่วนใหญ่ภาครัฐนั้นเพิ่งจะได้รับความสนใจมากขึ้นในไม่กี่ปีที่ผ่านมา

การมีทรัพยากรน้อยลง และแรงจูงใจของทางการเมือง ตลอดจนความต้องการการบริการที่มีคุณภาพจากภาคประชาชนมีมากขึ้น คือ ปัจจัยสำคัญนี้เป็นแรงผลักดัน (Drivers) ที่สำคัญของนวัตกรรมภาครัฐ ทางเศรษฐกิจ การได้รับรางวัลของนวัตกรรม (Innovators) และประโยชน์ต่อนวัตกรรมก็เป็นตัวขับเคลื่อนอีกส่วนหนึ่งด้วย ฉะนั้น นวัตกรรมอาจจะหมายถึง การพัฒนาของเทคโนโลยีต่าง ๆ ในรูปแบบใหม่ หรือไม่ก็คือผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ ตลอดจนการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการจัดการและกระบวนการ (Management Process)

2.1.2 นวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovation)

นวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovator) เป็นสิ่งที่มีความท้าทาย แต่ก็ได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้นในฐานะที่มันเป็นทางออกหรือของแรงกดดันในการเพิ่มของงบประมาณ (European Connu, 2012)

นวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovation) หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการก่อให้เกิดความคิดใหม่ (New Ideas) และนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อสร้างมูลค่าหรือคุณค่าให้กับสังคม ไม่ว่าจะเป็นการใช้โดยผ่านการปรับปรุงกระบวนการ หรือบริการใหม่ มีข้อมูลที่เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ว่า นวัตกรรมในภาครัฐส่วนใหญ่แล้วจะเกิดขึ้นน้อยมาก ทั้ง ๆ ที่มีการตั้งใจที่จะสร้างให้มีขึ้นด้วยการสนับสนุนอย่างเป็นระบบและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ นวัตกรรมในภาครัฐ โดยการใช้การเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคงที่ (Persistent) และการสะสมให้เพิ่มขึ้น (Cumulative) ในการติดตามให้ได้มาซึ่งสิ่งใหม่ ๆ และด้วยแบบจำลองที่มีการจัดการร่วมกัน (Collaborative Governance) และขณะเดียวกันก็จำเป็นจะต้องมีสถาปัตยกรรมใหม่ เพื่อนวัตกรรมภาครัฐด้วย (Bason, 2013) นวัตกรรมภาครัฐมีประโยชน์อย่างน้อย 4 ประการ คือ

1) ผลลัพธ์ บรรลุเป้าหมายของปัจเจกบุคคลและลัพธ์ทางสังคมได้ดีกว่า เช่น สุขภาพร่างกายมีความแข็งแรงขึ้น การเรียนรู้ การสร้างงาน ความปลอดภัย และความยั่งยืน

2) การให้บริการ การผลิตมีความหมายมากขึ้น น่าสนใจและเป็นการให้บริการที่มีประโยชน์ ในฐานะที่อยู่ใช้บริการ สามารถประสบได้ด้วยตัวเอง

3) ผลิตภาพ เป็นการเสริมสร้างประสิทธิผลภายในองค์กร โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดการองค์กรด้วยแนวคิดและกระบวนการแบบใหม่

4) ประชาธิปไตย เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านประชาธิปไตยในการเข้ามามีส่วนร่วมจากภาคประชาสังคมและสร้างความมั่นใจในความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความเท่าเทียมกันของสังคม (Cole & Parston, 2006)

อย่างไรก็ตามแม้ว่านวัตกรรมภาครัฐจะมีประโยชน์มากมายหลายประการ แต่นวัตกรรมภาครัฐก็มีอุปสรรคนานาประการ ดังจะเห็นได้จากการทำงานภายใต้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งพบว่ามี 4 ประการ ดังนี้

1) เงื่อนไขกรอบการทำงานไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือไม่ชัดเจน

2) ขาดภาวะผู้นำทุก ๆ ระดับของหน่วยงาน

3) มีความรู้ค่อนข้างจำกัดและขณะเดียวกันก็ขาดความเข้าใจในการนำไปประยุกต์ใช้ทั้งวิธีการและกระบวนการเชิงนวัตกรรม

4) ขาดความชัดเจนและระบบการใช้มาตรวัดและข้อมูลก็ไม่เพียงพอ

นอกจากที่กล่าวมาแล้วยังมีข้อค้นพบว่า นวัตกรรมภาครัฐยังเผชิญปัญหาของตัวเองในเรื่องต่าง ๆ อีก ดังนี้ คือ 1) ความสลับซับซ้อนในโครงสร้างของหน่วยงาน 2) ทรัพยากรเพื่อการบริการมีจำกัด 3) ปัญหาความร่วมมือ (Oecd, 2018)

วิธีการทำงานแนวใหม่เพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐ

เนื่องจากรัฐบาลกำลังดำเนินงานภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ (New Landscape) หน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับความท้าทายทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ฉะนั้น เทคโนโลยีจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในมิติของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ, ปัจเจกบุคคล, และองค์กรต่าง ๆ ทั้งหมดในสังคมกำลังมีการก่อตัวความเป็นพันธมิตรรูปแบบใหม่ ขณะเดียวกันประชาชนต่าง ๆ ก็ได้รับข้อมูลข่าวสารและมีการเชื่อมโยงกันมากขึ้นอย่างไม่เคยมีมาก่อน หากมีการรวมปัจจัยต่าง ๆ นี้เข้าด้วยกันแล้ว ก็จะสามารถสร้างสรรค์โอกาสต่าง ๆ สำหรับวิธีการคิดแบบใหม่ (New Ways Of Thinking) เกี่ยวกับรัฐบาลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐว่าจะมีการทำงานกันอย่างไร? เพราะนวัตกรภาครัฐ (Public Sector Innovators) ไม่ใช่สิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นมาในเครื่องดูดฝุ่น แต่เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นมาในสภาพแวดล้อมของโครงสร้างองค์กร ผลการศึกษาวิจัย ชี้ชัดว่า องค์ประกอบขององค์กรที่มีลักษณะเฉพาะ อาจจะมีส่วนช่วยส่งเสริมนวัตกรรม แต่ในขณะเดียวกันโครงสร้างขององค์กรบางประเภทอาจจะมีลักษณะของการต่อต้านด้วย นั้นก็หมายความว่า มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ คำตอบอาจจะไม่เป็นที่พึงพอใจบ้าง ทั้งนี้ก็เพราะสภาพแวดล้อมในองค์กรนั้น ไม่ได้ให้การสนับสนุนนวัตกรรมนั้นเอง (European, 2010)

2.1.3 แนวคิดกรอบการทำงานเพื่อนวัตกรรมภาครัฐ

(Oecd, 2018) ในขณะที่ภาครัฐกำลังมองหาการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อจะนำไปสู่การเปิดกว้างในเรื่องของความร่วมมือ การทบทวน และการมีส่วนร่วมนั้น นวัตกรรม (Innovation)ได้กลายมาเป็นสิ่งที่จะต้อง (Must) สำหรับภาครัฐ ถ้ามันเป็นสิ่งที่ใช้แก้ปัญหามีอยู่มากมายของประชาชน ตลอดจนความคาดหวังของภาคเอกชน ความท้าทายและความสลับซับซ้อนของความท้าทายเชิงนโยบายแล้ว การบ่มเพาะนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ จำเป็นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงที่จะสนับสนุนองค์กรและประชาชนผู้ที่ภาครัฐจะต้องทำงานเพื่อเขา (ประชาชน) เพื่อให้ได้มาซึ่งอุดมการณ์ใหม่ (New Ideas) การทดลองวิธีการใหม่ ๆ และการทำงานด้วยวิธีการใหม่ (New Ways) เพราะรัฐบาลทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นรัฐบาลในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนาต่างก็แสวงหาแนวทางที่จะสรรค์สร้างสิ่งใหม่ ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับจะทำงานอย่างไร? ในการให้บริการแก่ประชาชน และรัฐจะมีการจัดการในการให้บริการนั้น ๆ อย่างไร รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมอย่างไร? การเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่กล่าวมานี้เกิดขึ้นจากแรงผลักดันที่แตกต่างกันและรวมถึง การเกิดโลกเครือข่ายและโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้เกิดความคาดหวังต่าง ๆ นานาจากภาครัฐ เกิดเทคโนโลยีใหม่ ทำให้รัฐบาลต้องเผชิญกับปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตั้งแต่ปี 2008 ที่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจอันนำไปสู่การขาดแคลนงบประมาณ หรือจะด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตามองค์กรภาครัฐก็ต้องการการทำงานด้วยวิถีทางใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย

1) การมอบหมายอำนาจให้กับคณะทำงานภาครัฐเพราะการจ่ายเงินค่าตอบแทนในการทำงานอย่างเดียว ไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจนวัตกรรมในภาครัฐการให้การยอมรับความก้าวหน้าในอาชีพ การมอบหมายให้ทำงานพิเศษและการแข่งขัน อาจจะช่วยให้เห็นคุณค่าและผลกระทบใน การทำงานของคนในองค์กรได้ชัดเจน

2) การสร้างและแลกเปลี่ยนอุดมการณ์เชิงนวัตกรรม การไหลเวียนของข้อมูล คือ สำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างอุดมการณ์ใหม่ และขณะเดียวกันก็สามารถที่จะเห็นถึงการบริหารข้อมูลและความรู้ในองค์กรว่ามีลักษณะอย่างไร

3) การทำงานด้วยวิถีทางใหม่ เพื่อต่อสู้กับความสลับซับซ้อนของปัญหาที่มีมากขึ้น รัฐบาลจะต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญและทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อระบุปัญหาต่างที่ เกิดขึ้นและร่วมมือกันเพื่อทบทวนว่า องค์กรจะมีการออกแบบการจัดการปัญหาร่วมกันอย่างไร

4) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ด้วยกฎ กระบวนการ และขั้นตอน (Rules Process and Procedures) รัฐบาลอาจจะต้องมีการตรวจสอบ การกำกับดูแลเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนของการทำงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้ภาพที่ได้วาดขึ้นมานี้ Oecd ก็ได้เสนอแนวทางที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ 4 องค์ประกอบ ที่จำเป็นที่รัฐบาลจำเป็นจะต้องส่งเสริม และสามารถที่จะนำนวัตกรรมภาครัฐไปใช้ได้ ได้แก่สิ่งต่าง ๆ ดังนี้

การดำเนินการที่ 1 เป้าหมายอยู่ที่คน (Focus On People)
การดำเนินการที่ 2 การนำความรู้ไปใช้ (Put Knowledge To Use)
การดำเนินการที่ 3 การทำงานร่วมกัน (Work Together)
การดำเนินการที่ 4 การทบทวนกฎกติกา (Review Of The Rules)

ประสบการณ์ในอดีตคือที่มาของนวัตกรรมภาครัฐเมื่อไม่นานมานี้ จากรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นที่ได้จากการศึกษาของ Oecd รวมถึงบทเรียนที่ผ่านมา Oecd ก็ได้มีการพัฒนากรอบการทำงานเชิงบูรณาการ เพื่อวิเคราะห์นวัตกรรมภาครัฐ และผลการศึกษาพบว่า มีอยู่ 4 ระดับที่เป็นแหล่งก่อให้เกิดนวัตกรรม ได้แก่

1) ปัจเจกบุคคลผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม หรือ Innovator
2) องค์กรที่เขา (ชาย, หญิง) ที่เขาปฏิบัติงาน (Organization)
3) หน่วยงานภาครัฐทั้งหมด (Public Administration)
4) สังคม (Society)

โดยปัจจัยต่าง ๆ ขององค์กร 4 ประการ ซึ่งจะประกอบไปด้วย 1. คน (People) 2. ความรู้ (Knowledge) 3. วิถีทางในการทำงาน (Ways of Working) และ 4. กฎระเบียบ (Rules) รวมทั้งกระบวนการ (Process) ทั้ง 4 ระดับ รวมถึงองค์ประกอบทั้ง 4 ประการต่างก็จะมีการเชื่อมโยงและขอบเขตระหว่างระดับและปัจจัยทั้ง 4 ขณะเดียวกันก็ไม่จำเป็นจะต้องมีการแยกจากกันอย่างชัดเจน

ความสำคัญของนวัตกรรม สิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการเผชิญกับความท้าทายของนวัตกรรมจำเป็นจะต้องอาศัยวิธีการเชิงระบบ (System Approach) คือ เป็นการมุ่งความสนใจคนที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เขาใช้ และวิธีการต่าง ๆ ที่เขาใช้เพื่อการทำงานด้วยกัน พร้อมด้วยกฎ และ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

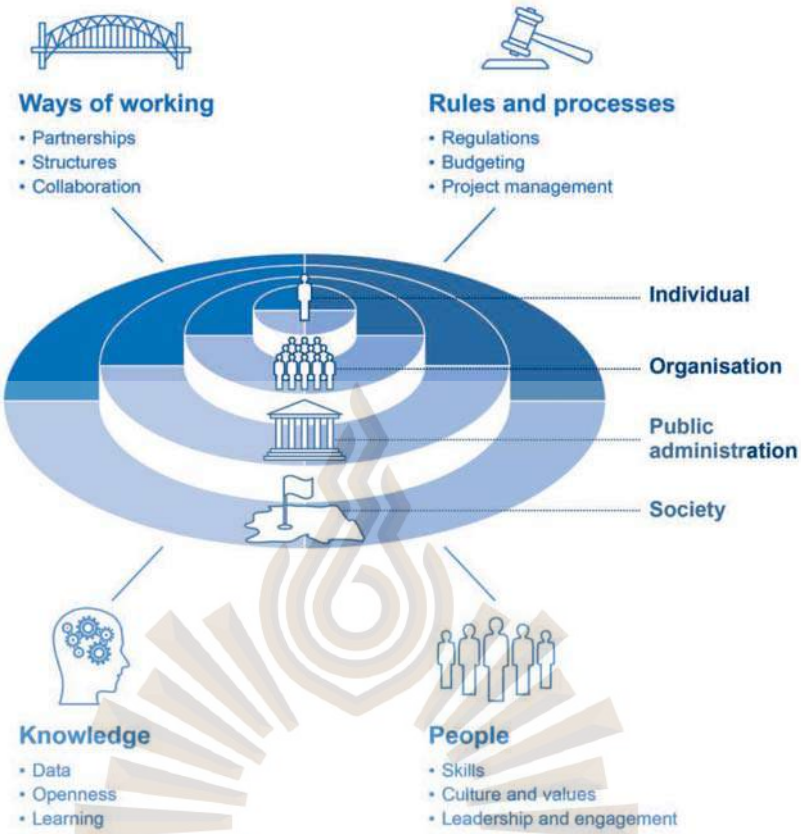
กระบวนการที่เขาใช้เพื่อการจัดการเกี่ยวกับงานรัฐบาลทั้งหลาย จำเป็นจะต้องแก้ปัญหาใน 4 ประเด็น เพื่อส่งเสริมและสามารถที่จะนำไปสู่นวัตกรรมภาครัฐ ดังนี้

1) ปฏิบัติการที่ 1 ความสำคัญของคน (People Matter) หมายถึง รัฐบาลจะต้องลงทุนในศักยภาพและความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในฐานะที่เป็นตัวเร่งของนวัตกรรม ในที่นี้รวมถึงการสร้างวัฒนธรรม ขวัญและกำลังใจ และปทัสถาน เพื่ออำนวยความสะดวก แนวทางการทำงานแบบใหม่

2) ปฏิบัติการที่ 2 ความรู้ คือ อำนาจ (Knowledge is Power) รัฐบาลจะต้องอำนวยความสะดวกในการเลื่อนไหลอย่างอิสระของข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลและความรู้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในภาครัฐแล้วใช้มันเพื่อตอบสนองอย่างสร้างสรรค์ กับความท้าทายใหม่ ๆ และโอกาสต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมา ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลและความรู้ที่จะนำไปสู่ยุทธศาสตร์ และการตัดสินใจในการดำเนินงาน คือ สิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การจุดประกายนวัตกรรมภาครัฐ การเก็บเกี่ยวการสร้างสรรค์ศักยภาพของข้อมูลข่าวสาร จำเป็นจะต้องให้มีการเปิดกว้างของข้อมูลข่าวสารและความเพียงพอของข้อมูลปฏิบัติการ

3) ปฏิบัติการที่ 3 การแก้ปัญหาด้วยการทำงานร่วมกัน (Working Together Solves Problem) รัฐบาลจะต้องดำเนินการล่วงหน้าในเรื่องโครงสร้างองค์กรรูปแบบใหม่ และเพิ่มพลังด้านการเป็นพันธมิตร เพื่อเพิ่มพูนวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ การแลกเปลี่ยนความเสี่ยง การเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากรอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) เพราะปัญหาที่สลับซับซ้อน เช่น ปัจจุบันจำเป็นต้องมีการทำงานด้วยวิถีทางใหม่ ๆ ซึ่งรวมกัน วิธีการที่อาศัยความร่วมมือ การเป็นพันธมิตร ซึ่งจะนำไปสู่การบูรณาการ มุมมองที่สำคัญของประชาชนภาคประชาสังคม ภาควิชาการ และภาคธุรกิจ พร้อมด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับภาครัฐ การสร้างสรรค์ ด้วยการเปิดกว้าง การสร้างเครือข่าย การจัดองค์กรแบบแนวราบ การร่วมมือกันอย่างจริงจังทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐจะต้องใส่ใจเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation)

4) ปฏิบัติการที่ 4 กฎและกติกา และกระบวนการของการสนับสนุน โดยได้มีการซ่อนเร้น (Rules and Process to Support, not Hidden) รัฐบาลจะต้องสร้างความมั่นใจได้ว่า กฎต่าง ๆ ภายในองค์กรและกระบวนการทั้งหลายมีความสมดุลในความสามารถที่จะลดทอนความเสี่ยง ในขณะเดียวกันก็จะต้องป้องกันทรัพยากรและสามารถที่จะนำไปสู่นวัตกรรม และรัฐบาลจะต้องมั่นใจว่า การให้บริการสาธารณะถูกกำหนดขึ้น โดยกฎกติกาที่สมเหตุสมผลและการพึ่งพาอาศัยกระบวนการต่าง ๆ ด้วย



รูปที่ 2.1 แสดงบรรยากาศเพื่อนวัตกรรมภาครัฐ

ที่มา : Silburn, 2016

ในภาพจะแสดงประเภทต่าง ๆ ของสิ่งที่จำเป็นจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับศักยภาพ, บริบทของนวัตกรรมเชิงองค์กร (Organization Innovation) ซึ่งจะเริ่มต้นด้วยปัจเจกบุคคล (Individual) ซึ่งเป็นแกนกลางและการเคลื่อนไหวสู่รอบนอก กรอบการทำงานที่เสนอมานี้จะช่วยให้เห็นถึงการจัดการแนวคิดและการจัดประเภทความสัมพันธ์ของอุดมการณ์ (Ideas) และแนวคิด (Concepts) ในลักษณะ 2 มิติ คือ ระดับของการวิเคราะห์และองค์ประกอบเกี่ยวกับใจความ (Thematic)

ระดับของการวิเคราะห์ คือ ตัวแทนแบบวงกลมร่วมศูนย์กลาง ซึ่งประกอบด้วย นักประดิษฐ์ (Innovators) องค์กรที่เขาปัจเจกบุคคลสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ภาครัฐของประเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์กรต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และสังคมขนาดใหญ่ ที่ภาครัฐถือเป็นพันธมิตรที่จะต้องสรรค์สร้างขึ้นมาสรุปว่า รัฐจะต้องเอาไปสร้างความเข้มแข็งในศักยภาพเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

สืบเนื่องมาจากความสลับซับซ้อนในความท้าทายเชิงนโยบายและการร้องขอเพื่อให้เกิดผลิตภาพนั้น การใส่ใจในเรื่องนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ ต้องการการเปลี่ยนแปลงที่จะผลักดันให้องค์กรทั้งหลายรวมถึงประชาชนที่ทำงานในองค์กรนั้น ๆ เพื่อจะนำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ และพยายามวิธีการใหม่ ๆ รวมถึงจะต้องทำงานในวิถีทางที่แปลกและใหม่ด้วย การสังเคราะห์เพื่อหาข้อค้นพบ เพื่อสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ในภาครัฐจากอุดมการณ์เพื่อนำไปสู่การก่อให้เกิดผลกระทบให้ได้ การวิเคราะห์นวัตกรรมในองค์กรภาครัวโดยได้อธิบายศักยภาพสำคัญ ๆ ที่จะชี้แจงให้เห็นถึงศักยภาพองค์กรเพื่อให้เห็นถึงนวัตกรรม ศักยภาพขององค์กรมีอะไรบ้างเพื่อที่จะนำไปสร้างนวัตกรรมได้ การส่งเสริมเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในภาครัฐนั้น คนที่ทำงานนั้น ให้เขามีโอกาสที่จะได้มาซึ่งความคิดใหม่ หรืออุดมการณ์ใหม่ พยายามด้วยวิถีใหม่ และด้วยกระบวนการใหม่ เพราะฉะนั้นสรุปว่านวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ ต้องมี อุดมการณ์ใหม่ วิธีการใหม่ พยายามใหม่ กระบวนการใหม่

แนวทางดำเนินการ 4 ประการที่จะช่วยให้นวัตกรรมในภาครัฐเกิดขึ้น ได้แก่ ความเปิดกว้างมากขึ้น เช่น ต้องให้มีคนมาร่วม ให้มีประชาชนมาร่วม ความร่วมมือมากขึ้น การกระทำซ้ำในเรื่องนั้น เช่น ทำอันนั้นจนกระทั่งเกิดผล ไม่หนีหายไปหากยังไม่สำเร็จ เพื่อแก้ปัญหาที่ประชาชนหรือภาคเอกชนกำลังเผชิญอยู่ หรือ ดังตัวอย่างการเปลี่ยนสกุลเงินฟรัง จะสำเร็จได้ต้องใช้เวลาถึง 5 ปี และการมีส่วนร่วมมากขึ้น

ด้วยนวัตกรรมภาครัฐ ที่ต้องปรับปรุงบริการใหม่ต้องหยุดการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น และใช้ทรัพยากรอย่างไม่คุ้มค่า เพื่อให้เกิดการมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติสิ่งที่รัฐบาลจะต้องแก้ปัญหาหรือส่งเสริมและการนำนโยบายภาครัฐให้สามารนำไปใช้ได้จริง และยังต้องพิจาณาและดำเนินการทันที Oecd จึงระบุให้เกิดการปฏิบัติจริงใน 4 มติ ใน 4 มิตินี้

นวัตกรรมสำหรับรัฐบาล ที่ต้องการแก้ปัญหาที่มีหลากหลายตามความคาดหวังของภาคเอกชนและประชาชน เพื่อจะนำไปสู่การรับความร่วมมือที่มากขึ้น และการมีส่วนร่วมมากขึ้น ภาครัฐเพื่อให้เกิดการเปิดกว้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมนั้น นวัตกรรมจะต้องเป็นสิ่งที่จำเป็นโดย รัฐจะต้องเอาไปสร้างความเข้มแข็งใน 4 ประการ อย่างนี้

กรอบการทำงานนี้จะถูกแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบไปด้วย

1) บุคลากร (People) เป็นเรื่องเกี่ยวกับมิติด้านวัฒนธรรมของคนในองค์กร ด้านมุมมองของเขาที่มีต่อการสำรวจหาอุดมการณ์ใหม่ และการทดลองด้วยวิธีการใหม่ ๆ ในองค์ประกอบนี้ ภาวะผู้นำ (Leadership) แนวทางในการเลือกผู้คนเข้ามาในองค์กรล้วนแต่มีผลกระทบ (Impact) ต่อศักยภาพเชิงนวัตกรรมขององค์กรทั้งสิ้น People การให้อำนาจในการตัดสินใจกับบุคลากรขององค์กร (Empower) เช่น ให้อำนาจการตัดสินใจกับบุคลากรในการทำงาน ทำอะไรก็ได้ที่จะให้บุคลากร นั้นรับรู้รับทราบและอยากจะทำสิ่งใหม่ๆเกิดขึ้น ทำงานดี ให้รางวัลเขา ให้เขามาเรียนต่อให้ก้าวหน้าในอาชีพการงาน ให้ดาว หรือ อาจกล่าวโดยย่อว่า ได้ว่า เรื่องคนทำอะไร ส่วนที่ต้องคำนึงถึง ทักษะของประชาชน มีความรู้มีการให้รางวัล รัฐต้องให้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำไปตอบสนองความคิดสร้างสรรค์ของสังคม

2) ความรู้ (Knowledge) ขอบเขตของความรู้และการเรียนรู้จะส่งผลให้นำไปสู่การพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความร่วมมือ, วิเคราะห์และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาความรู้และการเรียนรู้ สรุปแล้ว ข้อมูล, การแจ้งให้ทราบ ความรู้ และการเรียนรู้ คือ สาระสำคัญ สำหรับการสร้างนวัตกรรม และวิธีการการจัดการกับข้อมูลข่าวสาร สามารถที่จะสนับสนุนหรือการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมได้ ความท้าทายในด้านนี้ก็คือ การสร้างศักยภาพในการรวมความรู้เข้าด้วยกันให้สามารถที่จะนำไปสู่การตัดสินใจภาครัฐเกี่ยวกับทางออกเชิงนวัตกรรม (Innovation Solution) และเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อเสริมสร้างนวัตกรรมทางสังคม (Social Innovation) หรืออาจากล่าวได้ว่า การสร้างที่จะนำไปสู่การเกิดอุดมการณ์ หรือความคิดที่หลากหลายต่าง ๆ (Generates) เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันมีความรู้อะไรบ้าง เปิดเผยไม่การบริหารงบประมาณ การเก็บเกี่ยวศักยภาพเชิงนวัตกรรมจากข่าวสาร จำเป็นอย่างยิ่ง ข้อมูลนั้นจะต้องเปิดเผยและพร้อมเสมอ การระมัดระวังอย่างยิ่งยวด และเฉลียวฉลาด ที่จะนำไปใช้เพื่อจะสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3) วิธีการทำงาน (Ways of Working) การรับเอาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน และคือเรื่องของโครงสร้างภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐในที่นี้หมายความถึงการพัฒนาพื้นที่เชิงกายภาพ และการสร้างสรรค์วิธีการในการสร้างทีม ทำลายล้างงานเดียว (Sites) และทำงานในรูปแบบของพันธมิตรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร การมีส่วนร่วมโครงสร้างองค์กรประชาชนมีส่วนร่วมกับเรื่องนี้ไหม ร้านค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมไหม คนมีส่วนร่วมไหม วิธีการทำงานทั้งหน่วยงานของตัวเองหรือข้ามหน่วยงานของตัวเองจะส่งผลต่อองค์กรมากรัฐบาลต้องสร้างองค์กรแบบใหม่ที่ก้าวหน้าและนำไปสู่ความเป็นพันธมิตร เพื่อที่จะเสริมสร้างวิธีการและ

เครื่องมือทั้งหลาย ทั้งในเรื่องการเสี่ยงร่วมกันและการเก็บเกี่ยวข้อมูลเท่าที่จะหาได้รวมถึงทรัพยากรต่างๆ เพื่อนวัตกรรม หมายถึง รัฐบาลต้องจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความก้าวหน้าและทันสมัยเพื่อนำไปสู่วิธีการตลอดจนเครื่องมือทั้งหลายเพื่อจะได้รับรู้การประเมินความเสี่ยงร่วมกันและการเก็บเกี่ยวข้อมูลเพื่อที่พอจะหาได้ ต้องทำงานในลักษณะPartner พันธมิตร

4) Rules and Processes กฎกติกาและกระบวนการ ในเรื่องนี้จะรวมความถึงกฎหมาย (Legal) การกำกับดูแล (Regulatory) กรอบการทำงาน, การจัดงบประมาณ และกระบวนการให้ความเห็นชอบ (Approval Process) ควรจะได้มีการนำเสนอให้ (Offer) หรือบล็อก (Block) เพื่อเปิดโอกาสให้มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ คิดใหม่เกี่ยวกับกฎหมาย รัฐบาลต้องสมดุลกับศักยภาพของตัวเองด้วย เช่น จะออกกฎหมายภาษี ต้องดูว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรมีกี่คน กฎของความมีเหตุมีผล และพึ่งพากระบวนการต่าง ๆ อยู่ภายใต้ระบอบของความรับผิดรับชอบ และง่ายต่อการนำพาความรับผิดรับชอบต้องแข็งแกร่งและมีความง่ายเพื่อจะนำทาง ขณะเดียวกันก็ต้องมีความเป็นระบบเพื่อมุ่งนำไปสู่นวัตกรรม วิธีการศึกษาผลลัพธ์เป็นฐานแบบใหม่ ซึ่งเป็นขั้นแรก ๆ ในการเคลื่อนตัวออกห่างข้อจำกัดต่าง ๆ จากแบบจำลองที่เป็นการสั่งการจากส่วนกลาง New Outcome Focus (วิธีการใหม่ที่มุ่งที่ผลลัพธ์เป็นเป้าหมาย) แทนที่ระบบ Command การกำกับและควบคุม การออกกฎหมายมันถึงบล็อก มันถึงเปิดโอกาสให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ลดการกำกับดูแลที่สลับซ้ำซ้อนให้เป็นการทำงานที่รวดเร็ว เช่น การมี One Stop Service

และจากภาพจะพบว่าการเปรียบพื้นที่วงกลมที่ทับซ้อน 4 วงและขนาดลดลั่นลงมา เสมือนเป็นขอบข่ายที่ต้องพัฒนาพื้นที่

1) วงกลมที่ 1 Individual เปรียบเสมือนเจ้าหน้าที่รัฐ 1 คนปัจเจกบุคคลสำคัญที่สุดเป็นศูนย์กลาง

2) วงกลมวงที่ 2 Organization เปรียบเสมือนองค์กร คือ การรวมกันของคนหลายคนก่อตั้งเป็นองค์กร

3) วงกลมวงที่ 3 Public Administration เปรียบเสมือนระบบบริหารการจัดการ

4) วงกลมวงที่ 4 Society สุดท้ายที่เป็นวงขนาดใหญ่ที่สุดในการจัดการ สังคมโดยสังคมเป็นเป้าหมายสุดท้ายใหญ่ที่สุดกว้างที่สุดต้องให้เค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด

ลักษณะสำคัญสองประการของนวัตกรรม คือ ประการแรก นวัตกรรมจะต้องถูกนำไปสู่การปฏิบัติ คือ นวัตกรรมไม่ใช่เป็นแต่เพียงอุดมการณ์ที่ดี (Good Idea) แต่จะต้องนำไปสู่การดำเนินงาน และประการที่สองนวัตกรรมจะต้องเป็นสิ่งที่ใหม่เกือบทั้งหมด หรือไม่ก็มีลักษณะของ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

การปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญ ความใหม่ คือ สิ่งที่มีความสัมพันธ์ นั่นก็คือนวัตกรรมจะต้องเป็นสิ่งที่ใหม่สำหรับองค์กร หรือเป็นสิ่งที่ถูกนำไปปฏิบัติ อาจจะเป็นสิ่งที่อาจใช้จากที่อื่นแล้วก็ได้

ความแตกต่างของนวัตกรรมภาครัฐและนวัตกรรมภาคเอกชน จะขึ้นกับจุดประสงค์ นวัตกรรมในภาคเอกชนจะเป็นการเสนอวิธีการต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมาย คือ การได้เปรียบเชิงการแข่งขันและการสร้างผลกำไร ในทิศทางที่ตรงกันข้ามก็ไม่ได้มีแรงจูงใจเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว ที่องค์กรภาครัฐจะสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งก็ไม่ได้หมายความว่า ผลกระทบของนวัตกรรมภาครัฐจะไม่มีความสำคัญ เพราะนวัตกรรมไม่ใช่เรื่องของการทำบางสิ่งบางอย่างที่แปลกใหม่อย่างง่าย ๆ แต่เป็นเรื่องของผลสัมฤทธิ์ในผลลัพธ์ที่มีต่อสังคมด้วย สรุปแล้วจะเห็นได้ว่านวัตกรรมในภาครัฐจะถูกสร้างขึ้นมาด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ 1. ความใหม่ (Novelty) 2. การนำไปสู่การปฏิบัติ (Implementation) 3. ผลกระทบ (Impact) (Oecd, 2018)

2.1.4 นโยบายเชิงนวัตกรรม (Innovation Policy)

นโยบายเชิงนวัตกรรมค่อนข้างจะเป็นคำใหม่ สำหรับผู้กำหนดนโยบาย (Policy Makers') และเป็นคำที่ไม่มีมาก่อนปี 1970 แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งนี้ก็ไม่ได้หมายความว่า "นโยบายเชิงนวัตกรรมไม่เคยมีมาก่อนหน้านี้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ นวัตกรรมเชิงนโยบายคืออะไร" ถ้าหากเราให้ความหมายว่าคือ "นโยบายที่จะต้องมีนวัตกรรม เป็นสัญลักษณ์เพื่อเป็นข้อแม้ หรือข้อบังคับ คำตอบก็คือ (ใช่)" ในทางตรงกันข้าม "ถ้าหากเราให้ความหมายนวัตกรรมเชิงนโยบาย คือ นโยบายที่มีผลกระทบเชิงความสำคัญในนวัตกรรม คำตอบก็อาจจะแตกต่างจากที่กล่าวมา (Edler & Fagerberg, 2017) ในช่วง 20-30 ปี ผ่านมา ผู้กำหนดนโยบายได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับบทบาทของนวัตกรรม เพื่อการปฏิบัติงานด้านเศรษฐกิจ (Economic Performance) และที่สำคัญไปกว่านั้นก็คือ ในเมื่อไม่นานมานี้ก็คือ เพื่อการหาทางออกในความท้าทายที่เกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงภูมิภาคในมุมมองที่ว่านโยบายอาจจะมีบทบาทในการให้ความสนับสนุนเพื่อให้นวัตกรรมให้กระจายมากยิ่งขึ้นและในขณะเดียวกัน คำว่า นโยบายเชิงนวัตกรรม (Innovation Policy) ก็ได้กลายเป็นคำทั่ว ๆ ไปอย่างเช่นปัจจุบันนี้

การประยุกต์ใช้นวัตกรรม

หากเราจะพิจารณาจากการศึกษานวัตกรรมในปัจจุบัน ส่วนมากแล้วนวัตกรรมจะประยุกต์ใช้ในความหมายที่มีมุมมองที่กว้างกว่าในอดีต (Fagerbergetal, 2005) และด้วยมุมมองนี้นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่เข้าใจว่า “เป็นการนำเสนอทางออกรูปแบบใหม่ (New Solution) เพื่อตอบสนองตอบต่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ท้าทาย หรือโอกาสทั้งหลายที่เกิดขึ้นในสังคม และหรือในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของสังคม”

ผู้เป็นบิดาแห่งนวัตกรรม Josef Schumpeter ที่ได้เสนอให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งประดิษฐ์ (Invention) ซึ่งหมายถึง แนวคิดใหม่เพื่อการทำสิ่งต่าง ๆ และนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งหมายถึงการนำไปดำเนินการสู่การปฏิบัติ และในมุมมองนี้จะชี้ให้เห็นสาระสำคัญ 2 ประการของนวัตกรรม คือ ความใหม่ (Newly) และการนำสู่การปฏิบัติ (Implementation)

อย่างไรก็ตาม คำว่า ความใหม่ อาจจะไม่จำเป็นจะต้องมีความใหม่สำหรับโลก (New to The World) แต่มันอาจจะหมายถึงบางสิ่งบางอย่างที่ใหม่ สำหรับคนที่จะผลิตหรือจะใช้นโยบาย และที่สำคัญกว่านั้น ความใหม่ ไม่จำเป็นจะต้องเป็นชนิดสุดโต่ง (Radical) ที่เป็นการเสนอการทำงานแบบใหม่ (New Functionalities) หรือการทำให้เกิดการขัดขวางในการปฏิบัติที่มีมาก่อนหน้า แต่มันอาจจะหมายถึงการปรับปรุงอย่างค่อยเป็นค่อยไปของกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์ ชุมปีเตอร์ให้เหตุผลสำหรับความแตกต่างระหว่าง สิ่งประดิษฐ์ (Invention) และนวัตกรรม (Innovation) คือ “การรับรู้ว่าอะไรคือสิ่งสำคัญสำหรับเศรษฐกิจหรือสังคมนั้น ไม่ใช่เป็นเรื่องของความคิดแต่เพียงอย่างเดียว มันเป็นการแสวงหาประโยชน์ในระบบเศรษฐกิจและสังคม”

ดังนั้น หากเราต้องการที่จะสร้างประโยชน์สูงสุดของนวัตกรรมที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจและสังคม (Economic And Social Change) แล้ว การมุ่งเป้าหมายไปที่อะไร คือ คำอธิบายการปรากฏขึ้นของความใหม่ จึงไม่เพียงพอ แต่มันจะต้องมีความเข้าใจอย่างละเอียดถี่ถ้วนในการประยุกต์ใช้และการแสวงหาผลประโยชน์อย่างต่อเนื่องด้วย (Schumpeter, 1934)

Rosenberg (1990) ได้อธิบายขยายความเกี่ยวกับความสำคัญของขั้นตอนในการแสวงหาผลประโยชน์ โดยกล่าวว่า “ความสำคัญของนวัตกรรมส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่รุนแรง (Drastic Change) ตลอดอายุการใช้งานของมันและการเปลี่ยนแปลงนั้น

อาจจะ หรือส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการแปลสภาพอย่างมีนัยสำคัญทางเศรษฐกิจอย่างสิ้นเชิง (Totally Transform)"

ด้วยมุมมองที่กล่าวมานี้ นวัตกรรมเชิงนโยบายจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญ ทั้งเรื่องของการสร้างสรรค์การแก้ปัญหา, แนวใหม่ และการแสวงหาผลประโยชน์ และการแพร่กระจาย รวมถึงการตอบรับทั้งด้านการมองไปข้างหน้า และการย้อนหลังที่ปรากฏขึ้น ระหว่าง ขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการนวัตกรรม (Innovation Process) ด้วย และด้วยมุมมองที่แตกต่างกันของนวัตกรรมนี้ก็คือ สิ่งที่จะส่งผลสะท้อนกลับในนโยบาย หากมีมุมมองที่แคบก็จะพิจารณาให้ความสำคัญเฉพาะสิ่งประดิษฐ์เท่านั้น และถ้าพิจารณาในมุมที่กว้างขึ้น คือ มองแบบองค์รวม (Holistic) ซึ่งหมายถึง "การให้ความสำคัญกับการมองไปที่วัฏจักรทั้งหมดของนวัตกรรม ตั้งแต่การสร้างสรรค์ (Creation) แนวความคิดใหม่ (New Ideas) ถึงการนำสู่การปฏิบัติ (Implementation) และการแพร่กระจาย (Diffusion) ภายใต้ความแตกต่าง โดยพื้นฐานดังที่กล่าวมานั้น นวัตกรรมเชิงนโยบายสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) นวัตกรรมเชิงนโยบายที่เน้นภาระงานเป็นหลัก (Mission-Oriented Policies) หมายถึงนโยบายที่มีเป้าหมายในการจัดให้มีแนวทางแก้ปัญหาแบบใหม่ที่จะทำงานได้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความท้าทายเฉพาะ (Specific Challenge) ที่เป็นงานตามวาระของทางการเมือง (Political Agenda) ฉะนั้น ความต้องการที่จำเป็นก็คือ งานเกี่ยวกับการแก้ไขจะต้องได้รับการแนะนำในการปฏิบัติ และผู้กำหนดนโยบายจำเป็นจะต้องรับเอาทุก ๆ ขั้นตอน (Phases) และกระบวนการนวัตกรรม (Innovation Process) ไปสู่ความรับผิดชอบเมื่อมีการออกแบบและการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ

2) นวัตกรรมเชิงนโยบายที่เน้นการประดิษฐ์เป็นหลัก (Invention-Oriented Policies) เป็นนโยบายที่มีจุดมุ่งหมายค่อนข้างแคบ เพราะเป็นการเน้นความสนใจไปที่วิจัยและพัฒนา R&D (Research and Development) หรือขั้นของการประดิษฐ์ แต่ละเลยความเป็นไปได้ในการแสวงหาผลประโยชน์ และการแพร่กระจายของสิ่งประดิษฐ์สู่ตลาด

3) นวัตกรรมเชิงนโยบายที่เน้นระบบเป็นหลัก (System Oriented Policies) ส่วนใหญ่แล้วจะเริ่ม ขึ้นและมุ่งความสนใจไปที่ระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National Innovation System : Nis) ดังนั้นนโยบายเชิงนวัตกรรมในความรู้สึกของนโยบายต่าง ๆ แล้วจะประกอบไปด้วย ระดับของความแตกต่างในนโยบายเหล่านั้น รวมถึงเครื่องมือเชิงนโยบาย ที่จะนำไปสู่จุดอื่น ๆ อีกมากมายในเวลาเดียวกันด้วย เช่น ความแตกต่างเรื่องแรงจูงใจ, การใช้สัญลักษณ์ (Labels) ที่แตกต่างกัน ตั้งแต่

การเพิ่มขึ้นของนโยบายเชิงนวัตกรรม ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีชื่อเรียกว่า นโยบายเชิงนวัตกรรม เช่น นโยบายเชิงอุตสาหกรรม (Industrial Policy), นโยบายเชิงวิทยาศาสตร์ (Science Policy), นโยบายเชิงการวิจัย (Research Policy) หรือนโยบายเชิงเทคโนโลยี (Technology Policy) เป็นต้น

การนำนโยบายเชิงนวัตกรรมสู่การปฏิบัติ

ในขณะที่นโยบาย หมายถึง เป้าหมายทั้งหลายที่ผู้กำหนดนโยบายจัดทำขึ้น เพื่อการพัฒนาสังคม ฉะนั้น เครื่องมือต่าง ๆ ของนโยบาย ซึ่งอาจจะอธิบายได้ว่า คือ “เทคนิคต่าง ๆ ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้” (Howlett, 2011; Martin, 2016) การออกแบบเครื่องมือดังที่กล่าวมา อาจจะได้รับอิทธิพลจากความเข้าใจในทฤษฎีที่สำคัญ หรือจากบทเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงาน หรือไม่ก็เกิดจากการเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับต่าง ๆ ทางสังคม

Edler, Shapira, Cunningham, & Gök, (2016) ได้ทำการวิเคราะห์เครื่องมือนโยบายเชิงนวัตกรรมที่ยังคงอยู่ดังรูปที่ 2.2 แสดงประเภทของเครื่องมือนโยบายเชิงนวัตกรรม

	Chapter Title and Instruments	Overall orientation		Goals						
		Supply	Demand	Increase R&D	Skills	Access to expertise	Improve systemic capability, comple-mentarity	Enhance demand for inno-vation	Improve frame-work	Improve discourse
1	Fiscal Incentives for R&D	●●●		●●●	●○○					
2	Direct Support to Firm R&D & Innovation	●●●		●●●						
3	Policies for Training and Skills	●●●			●●●					
4	Entrepreneurship Policy	●●●				●●●				
5	Technical Services and Advice	●●●				●●●				
6	Cluster Policy	●●●					●●●			
7	Policies to Support Collaboration	●●●		●○○		●○○	●●●			
8	Innovation Network Policies	●●●					●●●			
9	Private Demand for Innovation		●●●					●●●		
10	Public Procurement Policies		●●●	●●○				●●●		
11	Pre-Commercial Procurement	●○○	●●●	●●○				●●●		
12	Innovation Inducement Prizes	●●○	●●○	●●○				●●○		
13	Standards	●●○	●●○					●○○	●●●	
14	Regulation	●●○	●●○					●○○	●●●	
15	Technology Foresight	●●○	●●○							●●●

●●● = major relevance, ●●○ = moderate relevance, and
●○○ = minor relevance to the overall orientation and stated innovation policy goals of the listed innovation policy instruments
Source: Adapted from Edler, Gök, et al., 2016, p. 11

รูปที่ 2.2 แสดงประเภทของเครื่องมือนโยบายเชิงนวัตกรรม
ที่มา: Edler at al., 2016

จากรูปแสดงให้เห็นลักษณะของความแตกต่าง ระหว่างเครื่องมือแต่ละประเภทเดียวกับจุดเน้นของอุปทาน (Supply) หรืออุปสงค์ (Demand) เพื่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ขณะเดียว กันก็มีการคำนึงถึง ลำดับของเป้าหมายในนโยบายเชิงนวัตกรรม และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเครื่องมือต่าง ๆ กับเป้าหมาย (Goals) นโยบายเชิงนวัตกรรม

จากรูปสังเกตเห็นว่ามีเครื่องมือหลายชนิดที่มีความสัมพันธ์มากกว่าหนึ่งเป้าหมาย และขณะเดียวกันในหนึ่งเป้าหมายก็มีความสัมพันธ์กับเครื่องมือหลายประเภทด้วย เช่น เครื่องมือ 2 ประเภทแรก จุดเน้นคือการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ และนวัตกรรมผ่านการให้การสนับสนุนด้านการเงิน เกิดการวิจัยและพัฒนา (R&D) นวัตกรรม (Innovation) ส่วนในเครื่องมืออันดับที่ 3-5 จุดเน้นคือการสนับสนุนเกี่ยวกับสมรรถนะและทักษะเพื่อการสร้างและการนำนวัตกรรมสู่การพาณิชย์ (Commercial Ligation Innovation) ส่วนอีก 3 เครื่องมือ จะให้การสนับสนุนในรูปแบบในการเรียนรู้และการปฏิบัติงานร่วมกัน และเครื่องมือลำดับที่ 10-11 จะมีจุดเน้นอยู่ที่อิทธิพลของความต้องการ (Demand) ที่มีต่อนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ส่วนการกำกับดูแลความมีมาตรฐานจะมีอิทธิพลทั้งต่ออุปสงค์และอุปทาน คือ มีการมองไปที่เส้นทางเดินของเทคโนโลยีในอนาคต และการพัฒนานโยบายเพื่อสนับสนุนและเพื่อประโยชน์ที่จะได้รับจากแนวโน้มนั้น ๆ ด้วย เอ็ดเลอร์ (Edler & Fagerberg, 2017)

นโยบายเชิงนวัตกรรมในฐานที่เป็นนโยบายที่แตกต่างกันตามพื้นที่ เป็นสิ่งที่ค่อนข้างจะใหม่ที่เพิ่มเข้าไปในวาระต่าง ๆ ของผู้กำหนดนโยบาย แต่อย่างไรก็ตามจากบทเรียนที่ผ่านมาก็พอจะสรุปได้ว่า นวัตกรรมมีความสำคัญต่อนโยบาย ดังนี้

1) นวัตกรรมไม่ได้มีเป้าหมายถึงการก่อให้เกิดอุดมการณ์ใหม่ ซึ่งในอดีตนโยบาย มักจะมุ่งความสนใจไปที่วิทยาศาสตร์และการวิจัย แต่ในปัจจุบันนี้จะเป็นเรื่องของความพยายามที่แสวงหาประโยชน์จากอุดมการณ์นั้น ๆ ในการนำสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มพูนความสามารถทางการแข่งขันและตอบสนองต่อปัญหาหรือความท้าทายที่เกิดขึ้น ดังนั้น นโยบายเชิงนวัตกรรมจึงมีความสัมพันธ์กับนักการเมือง เพื่อการแก้ปัญหาเศรษฐกิจและสังคม ผลกระทบของนโยบายเชิงนวัตกรรม คือ สิ่งหนึ่งที่จะส่งผลโดยตรงต่อการจัดให้มีทิศทางสู่ความพยายามที่จะสร้างนวัตกรรมของหน่วยธุรกิจ ด้วยความเข้าใจดังกล่าวมานี้ นโยบายเชิงนวัตกรรมอาจจะเป็นเครื่องมือที่มีพลังอย่างมากต่อการแปรเปลี่ยน (Transforming) เศรษฐกิจของเรา

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2) เพื่อการแปรเปลี่ยนเศรษฐกิจและการแก้ปัญหาความท้าทายทางสังคมผ่านนวัตกรรม ผู้กำหนดนโยบายอาจจะต้องปรับปรุงเครื่องมือหรือจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงเป็นนโยบายผสม (Policy Mix) ระหว่างเครื่องมือเชิงนโยบายกับการแก้ปัญหาสำคัญที่ท้าทาย

3) มีผู้ประกอบการจำนวนมากมายที่ได้เรียนรู้แล้วว่า ความที่ยุ่งยากที่สุดใน นวัตกรรมก็คือ การอยู่รอดจากหุบเหวแห่งความตาย (The Valicy of Death) กับประโยคที่ว่าการสร้างอุดมการณ์และการแสวงหาผลประโยชน์ ดังนี้นโยบายเชิงนวัตกรรมจำเป็นจะต้องจัดวางความสนใจในเรื่องของการสนับสนุนการทดลอง การนำสู่การปฏิบัติและใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นต้นของการกำหนดนโยบายเชิงนวัตกรรม

4) นวัตกรรมไม่ใช่เรื่องของความสัมพันธ์ในระดับแคบ ๆ ของกิจกรรมที่อาศัยวิทยาศาสตร์เป็นฐาน (Science Based) หรือเทคโนโลยีชั้นสูง แต่อาจจะมีพลังเชิงศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงในทุกส่วนของสังคมได้ ดังนั้นนโยบายเชิงนวัตกรรมจึงไม่ควรจะสงวนไว้สำหรับกระทรวงใดกระทรวงหนึ่งหรือองค์กรภาครัฐเท่านั้น แต่ทุกกระทรวง ทบวง กรม ควรจะใส่ใจในเรื่องจะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างไรด้วย เพื่อสนองตอบต่อนโยบายเชิงนวัตกรรมจำเป็นจะต้องถูกทำให้กว้างไปสู่ทุกส่วน, ทุกระดับของรัฐบาล และที่สำคัญก็คือ นโยบายเชิงนวัตกรรมที่มีประสิทธิผล เช่น การให้การสนับสนุนความท้าทายทางสังคมและการแปรเปลี่ยนทางเศรษฐกิจไม่สามารถจะพึ่งพิงการแทรกแซงของภาครัฐแบบดั้งเดิมแต่เพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นจะต้องมีการพัฒนารูปแบบของความร่วมมืออย่างเหมาะสมระหว่างกลุ่มตัวแสดง ทุก ๆ กลุ่มด้วย เช่น ตัวแสดงที่ไม่ใช่ภาครัฐ ซึ่งมีอิทธิพลต่อเส้นทางเดินของนวัตกรรมและการแพร่ กระจายการพัฒนานโยบายเชิงนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิผลในทิศทาง เพื่อเป็นโครงร่าง คือ งานที่จำเป็นจะต้องมี ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจอย่างลุ่มลึกในบริบท เช่น การนำระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (The National Innovation System) เข้าไปในการนำเสนอนโยบายต่าง ๆ ในขั้นตอนนี้ ผู้กำหนดนโยบายจำเป็นจะต้องมีศักยภาพเพียงพอ ดังนี้ ความท้าทายสำคัญสำหรับนโยบายเชิงนวัตกรรมก็คือการเพิ่มสมรรถนะของผู้กำหนดนโยบายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำนโยบายเชิงนวัตกรรม (Edler & Nowotny, 2015)

ในการศึกษาทบทวนจากวรรณกรรมเกี่ยวกับนวัตกรรมจะพบว่า นวัตกรรมเป็นผลที่เกิดจากส่วนผสมใหม่ (New Combined) (Schumpeter, 1934) ของความรู้ที่มีมาแต่เดิมกับความสามารถและทรัพยากร ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการยกย่องว่า คือ แหล่งที่มาของการเปลี่ยนแปลงในกิจกรรมทั้งมวลของเศรษฐกิจ ทั้งในประเทศยากจน ประเทศร่ำรวย (Fagerberg, Srholec & Verspagen, 2010) ในประเทศเทคโนโลยีขั้นสูง หรือเทคโนโลยีต่ำ (Tunzelmann & Acha, 2004)

2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy)

นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของรัฐบาล เป็นแนวทางกว้าง ๆ ที่รัฐบาลได้ทำการตัดสินใจเลือกและกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อชี้นำให้มีกิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยมีการวางแผนการจัดทำโครงการ วิธีการบริหารงานหรือกระบวนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ด้วยวิธีปฏิบัติอย่างที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชนและผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง (มยุรี อนุมานราชธน, 2556)

ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

เนื่องจากนโยบายสาธารณะ เป็นกิจกรรม/การกระทำของรัฐบาล หรือแนวทางการเลือกตัดสินใจ แนวทางการกระทำของรัฐบาล เพื่อบรรลุเป้าหมาย หรือเป็นแนวทางการบริหาร หรือแนวทางการวางแผนและกำหนดโครงการเพื่อผลลัพธ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ขึ้นมา นโยบายสาธารณะจึงเป็นสิ่งที่มีคุณค่าประโยชน์ต่อฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1) ฝ่ายรัฐบาล โดยถ้านโยบายรัฐบาลที่กำหนดขึ้นสอดคล้องตามความต้องการของประชาชน จะทำให้รัฐบาลได้รับความศรัทธาเชื่อถือและเป็นที่นิยมชมชอบ เมื่อรัฐบาลนำนโยบายไปปฏิบัติประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจจนอาจทำให้รัฐบาลได้รับการเลือกตั้งกลับมาในสมัยต่อไป นโยบายเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานในภาครัฐและทิศทางการพัฒนาของประเทศไทยภายใต้รัฐบาล

2) ฝ่ายข้าราชการ นำนโยบายรัฐบาล เป็นกลไก เครื่องมือที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ เมื่อรัฐบาลกำหนดนโยบายเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานจะนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ โดยกำหนดแผนงาน โครงการที่สอดคล้องกันนโยบายรัฐกำหนด ซึ่งอาจกำหนดไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งพระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระรากฤษฎีกา กฎระเบียบ กฎกระทรวง และมติของคณะรัฐมนตรี เป็นต้น ถ้านโยบายหนึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่เป็นรูปธรรม เฉพาะเจาะจง ปฏิบัติได้และวัดได้ ก็จะช่วยให้ข้าราชการผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงาน และเป้าหมาย วัตถุประสงค์ได้ง่ายและสอดคล้องตรงกัน อันจะส่งผลให้นโยบายนั้นบรรลุสัมฤทธิ์ผลที่ต้องการได้ในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐของประเทศไทย รัฐสภาได้ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับ 7) พ.ศ.2550 เพื่อให้การปฏิบัติราชการสนามอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่

ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแนวทางการบริหารบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้จะช่วยให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามนโยบายที่รัฐบาลได้กำหนดไว้ และทำให้การบริหารงานแบบบูรณาการเกิดขึ้นในจังหวัดต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้นโยบายทุกด้านที่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานนำไปปฏิบัติสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์

3) ฝ่ายประชาชน นโยบายพรรคการเมือง ซึ่งในเวลาต่อมาอาจกลายเป็นนโยบายของพรรครัฐบาลเมื่อพรรคการเมืองนั้นได้รับเลือกให้จัดตั้งรัฐบาล ทำให้ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งสามารถตัดสินใจเลือกผู้สมัคร พรรคการเมืองที่ผู้สมัครรับเลือกตั้งสังกัดได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นกว่าการเปรียบเทียบกับการพิจารณาเฉพาะคุณสมบัติของผู้สมัครเพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะในปัจจุบันประเทศที่นิยมให้ประชาชนรวมตัวกันจัดตั้งพรรคการเมืองต่างให้ความสำคัญกับการหาเสียงเลือกตั้ง โดยเน้นนโยบายของพรรคการเมืองที่ผู้สมัครสังกัดแทนคำมั่นสัญญาผู้สมัครรับเลือกตั้งให้ไว้กับประชาชนผู้ออกเสียงเลือกตั้ง ประชาชนรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและความสำคัญที่รัฐบาลให้นโยบายที่ตอบสนองความต้องการของตนทำให้การแข่งขันทางนโยบายเกิดขึ้นอย่างแท้จริงเพื่อหวังคะแนนเสียงจากประชาชนผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งแทนที่พรรคการเมืองชูประเด็นนโยบายประชานิยมของพรรคมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการกำหนดนโยบาย

4) ผู้ที่ศึกษานโยบายสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในขั้นตอนใดๆก็ตามของกระบวนการกำหนดนโยบายการนำนโยบายไปปฏิบัติการประเมินผลนโยบายหรือการสืบต่อและยุตินโยบายผู้ที่ศึกษานโยบายสาธารณะจะได้รับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนานโยบาย วิธีการวิเคราะห์นโยบาย สาเหตุและผลลัพธ์ผลกระทบของนโยบายแถวนี้มีประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาสาธารณะ การเสนอแนะทางเลือกในการตัดสินใจให้แก่ผู้กำหนดนโยบาย ผู้มีอำนาจตัดสินใจสามารถกำหนดนโยบายที่ดี และเมื่อนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติก็สามารถนำไปปฏิบัติได้จนสัมฤทธิ์ผลเป็นนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์กร สังคม

2.1.6 วิสัยทัศน์ใหม่ของภาครัฐ (Public Sector)

หน่วยงานภาครัฐ คือ ตัวแสดงสำคัญที่มีบทบาทต่อการกำกับดูแลสังคมและเศรษฐกิจ หน่วยงานภาครัฐเป็นทั้งผู้จัดหา และให้การบริการ และเป็นลูกจ้างของประชาชนผู้เสียภาษี กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในคนทำงานของสหภาพยุโรป ได้เพียงความเห็นเกี่ยวกับภาครัฐด้วยวิสัยทัศน์ใหม่ว่า

“ภาครัฐมีบทบาทที่สำคัญยิ่งที่จะแสดงในสังคมด้วยสิทธิของตนเอง (Its Own Right)” ภาครัฐจะแสดงบทบาทของตนเองด้วยการจัดให้มีการบริการโดยตรงไปยังผู้ใช้บริการและขณะเดียวกัน ก็สามารถที่จะแสดงบทบาทตามหน้าที่ของตนเองได้โดยอาศัยกรอบการทำงานด้านการกำกับดูแล การให้ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนซัพพลายเออร์ (Supplier) หัวใจสำคัญของภาครัฐก็คือการสร้างสรรค์มูลค่า (Value-Creating) ให้กับปัจเจกบุคคลและสังคม”

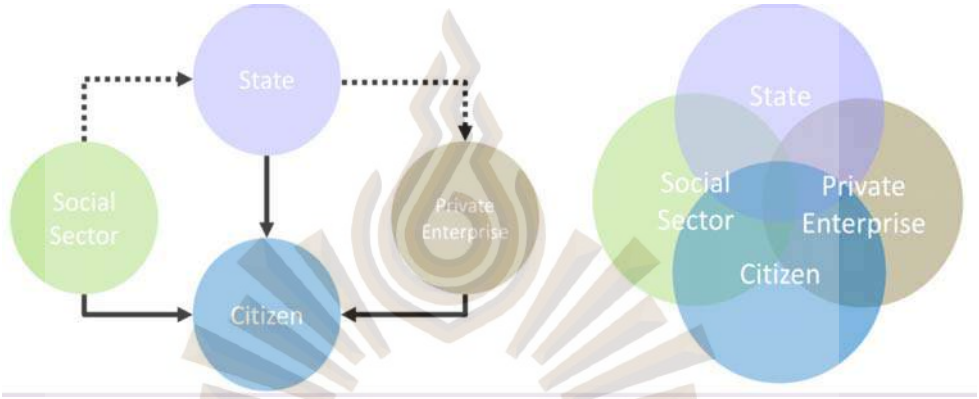
ความต้องการสำหรับวิสัยทัศน์ใหม่มีสาเหตุมาจากวิกฤตเศรษฐกิจ ได้ทำให้รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจะต้องหาแนวทางใหม่ ๆ ในการสร้างสรรค์มูลค่าที่มากกว่าให้กับประชากร หน่วยธุรกิจ และสังคมด้วย ต้นทุนที่ต่ำที่สุด นวัตกรรมเชิงสถาบันควรจะตั้งเป้าหมายที่ทำให้ครบถ้วนสมบูรณ์ระหว่างภาคเอกชน และภาคส่วนที่ไม่ใช่ภาครัฐ ในแนวทางตามธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และเรื่องเล่าทางสังคมที่ความสัมพันธ์ระหว่างภาคส่วนดังกล่าวมานี้ คือ สิ่งจำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงไป กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในคณะทำงานสหภาพยุโรปมีความเชื่อว่า “ยิ่งมีการผลิต ความร่วมมือในการบริการภาครัฐมากขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งจะก่อให้เกิดการแพร่หลายมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและการให้บริการสาธารณะก็จะมีความร่วมมือและเครือข่ายเป็นฐานสำหรับการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเท่านั้น”

2.1.7 แบบจำลองการส่งมอบบริการแบบข้ามสายพันธ์ New Service Delivery Models

รัฐบาลส่วนมากแล้วต่างก็เผชิญกับช่องว่างในเรื่องของความสามารถที่จะใช้จ่ายเพื่อการส่งมอบการบริการภาครัฐ ดังนั้น ความต้องการในการปรับแบบจำลองการบริการแบบดั้งเดิมให้มีความใกล้ชิดกับประชาชนให้มากขึ้น และขณะเดียวกันก็มีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กับการมีส่วนช่วยเหลือภาคเศรษฐกิจให้เจริญเติบโต และมีคุณภาพการจัดการ สิ่งที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจะต้องอาศัยแบบจำลองเชิงนวัตกรรมของการจัดให้มีการบริการ และแบบจำลองในการส่งมอบการให้บริการ จะต้องเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วในภาครัฐโดยสัญชาติญาณและการขยายต่อไปยังประชาชนที่เขาควรจะได้รับบริการที่ดีขึ้น

หัวใจสำคัญของแบบจำลอง การส่งมอบแนวใหม่นี้ คือ ความร่วมมือ (Collaboration) และการเก็บเกี่ยวหรือรวบรวมอำนาจ (Power) ของทุกภาคส่วนของเศรษฐกิจ เพื่อขับเคลื่อนให้นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

องค์กรแบบข้ามสายพันธ์ (Hybrid Organization) หมายถึง ที่รวมเอาส่วนประกอบต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน, ภาครัฐ, ภาคสังคมเข้าด้วยกันจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงของแบบจำลอง การส่งมอบแนวใหม่ให้ดีขึ้น และจะก่อให้เกิดการสะท้อนให้เห็นการจัดแบ่งประเภทตัวแสดงในสังคมปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การให้บริการบางประเภทยังคงให้บริการด้วยมาตรฐานเดิมขององค์กรภาครัฐ แต่ในนวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovation) ต่างก็ได้รับการยอมรับว่ามากขึ้นจะมีคนหลากหลายในแบบจำลองเชิงองค์กร ตามรูป



รูปที่ 2.3 Powering European Public Sector Innovation

ที่มา: Bason, 2013

2.1.8 กระบวนการสร้างนวัตกรรมสังคมหกขั้นตอน (The Six of Social Innovation)

Choi & Majumdar (2015) และ Murray, Caulier-Grice, and Mulgan (2010) เรื่อง Systemic Change เป็นการอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบ ซึ่งระบุขั้นตอนกระบวนการสร้างนวัตกรรมสังคมไว้หกขั้นตอน (The Six of Social Innovation) ได้อธิบายขั้นตอนของนวัตกรรมทางสังคม 6 ขั้นตอน ซึ่งเป็นการนำแนวคิดจากจุดเริ่มต้น (Conception) ไปสู่ผลกระทบ (Impact)โดยขั้นตอนต่างๆ ที่กล่าวต่อไปนี้ไม่จำเป็นจะต้องเรียงตามลำดับเสมอไป

1) การวินิจฉัยความต้องการและแรงบันดาลใจโดยฉับพลัน (Prompts, Inspirations and Diagnoses) ในขั้นตอนนี้จะนำเอาปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการ ทำให้เกิดความเป็นขั้นตอนเริ่มต้นในการระบุปัญหาหรือความต้องการ ซึ่งความต้องการนั้นอาจจะเกิดได้ในหลายรูปแบบ เช่น เกิดจากวิกฤต เกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหรือยุทธศาสตร์ทำให้เกิดจินตนาการเชิง

สร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการในขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการวินิจฉัยปัญหา เพราะบางนวัตกรรมจะข้ามขั้นตอนนี้ไปสู่การปฏิบัติเลยรวมถึงเป็นการหยิบยกประเด็นปัญหาขึ้นมาเพื่อจัดลำดับความสำคัญที่ต้องแสวงหาทางออก

2) การเสนอแนวคิดและมโนคติหรืออุดมการณ์ (Proposal and Ideas) เป็นขั้นตอนการจัดทำข้อเสนอแนะและหาทางออกในการแก้ไขปัญหา เป็นของการก่อให้เกิดอุดมการณ์ คือ เมื่อทราบความต้องการหรือปัญหาแล้ว ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นสิ่งที่จะขาดไม่ได้ คือ การสร้างแนวความคิดใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคม ซึ่งต้องเป็นสิ่งที่ใหม่และตอบสนองความต้องการได้อย่างสอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ นอกจากนี้ แนวคิดใหม่ดังกล่าวต้องนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้อีกด้วย จึงจะถือว่าเป็นนวัตกรรมได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับการออกแบบหรือวิธีการแบบสร้างสรรค์สู่การสร้างทางเลือกซึ่งปกติมาจากหลาย ๆ แหล่งทรัพยากร

3) การสร้างต้นแบบและนำไปทดลองจริง การทดสอบต้นแบบนวัตกรรม (Prototype and Pilot) นี่คือการที่อุดมการณ์ จะถูกนำไปทดลอง โดยการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อหาข้อบกพร่องของนวัตกรรม ข้อบกพร่องต่าง ๆ จะสะท้อนออกมาจากความคิดเห็นของผู้ใช้นวัตกรรมนั้น

4) การสร้างความยั่งยืนให้แก่นวัตกรรม (Sustaining) การทำให้สิ่งที่ค้นพบนั้นกลายเป็นสิ่งหนึ่งของชีวิตประจำวัน เมื่ออุดมการณ์ให้กลายเป็นงานประจำวันแล้ว ต่อไปก็เป็นการปรับแต่งอุดมการณ์ และระบุที่มาของรายได้หรืองบประมาณที่จะนำไปใช้ในการผลิตนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม จึงมีความจำเป็นต้องดึงภาคส่วนอื่นในสังคมเข้าร่วมเพื่อสนับสนุนด้านงบประมาณดังกล่าว เช่น ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรต่าง ๆ

5) การจัดการให้มีการขยายตัวหรือขยายวงกว้างออกไป เสมือนเป็นการขยายขนาดและแพร่กระจายนวัตกรรม ในขั้นตอนนี้เป็นการสร้างกระบวนการเพื่อให้เกิดการนำนวัตกรรมไปใช้อย่างแพร่หลาย โดยผู้สร้างนวัตกรรมต้องแสดงให้สังคมเห็นเป็นประจักษ์ว่า นวัตกรรมที่ได้สร้างขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของสังคมอย่างแท้จริง ซึ่งหากมีผู้นำไปใช้แล้วได้ผลดีก็จะเกิดการบอกต่อให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นหันมาให้ความสนใจและเริ่มใช้นวัตกรรมดังกล่าวด้วย

6) การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ (Systemic Change) การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ คือ เป็นเป้าหมายสูงสุดของนวัตกรรมทางสังคม การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบส่วนใหญ่แล้วจะเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น การเคลื่อนไหวบางส่วนเกิดแบบจำลองกฎหมายและการกำกับดูแล และท้ายที่สุดก็คือ ได้วิถีทางใหม่ของการคิดและการกระทำ ตลอดจนความเชื่อ และทัศนคติของคนในสังคม โดยในแต่ละสังคมจะใช้ระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับว่าสถานการณ์ในสังคมนั้นอยู่ในระดับที่วิกฤติเพียงใดสรุปได้ว่า

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงของระบบสังคม

ทางออกของปัญหาสำคัญ ๆ ที่ท้าทายโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งถูกเรียกว่า เป็นสังคมแห่งความรู้ (Knowledge Society) จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเกี่ยวข้อง คำว่า การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ (Systemic Change) ซึ่งกล่าวอย่างง่าย ๆ คือ ความต้องการที่จะต้องทำความเข้าใจวิถีทางต่าง ๆ ที่นวัตกรรมทางสังคมสามารถทำให้เกิดการแปรสภาพให้ถึงจุดสุดท้าย (ซึ่งหมายถึง การสร้างสรรค์เงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ สำหรับคำถามที่ว่า “นวัตกรรมทางสังคม จะสามารถถูกวิเคราะห์ในความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบและปัญหาสำคัญทางสังคมได้อย่างไร”

นวัตกรรมทางสังคม จะต้องสร้างกรอบการทำงานใหม่ (Reconceptualization) ในความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ โดยอาศัยเค้าโครงด้วยมุมมองของการเปลี่ยนผ่าน (Transitions) และมุ่งความสนใจไปที่บทบาทสำคัญของการมอบอำนาจในการตัดสินใจ วาทกรรมการแปรสภาพ และการพัฒนาเพื่อเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ (Game Changing Development) ซึ่งจะทำให้กรอบการทำงานกว้างขึ้นเหมาะสมกับเกณฑ์การประเมิน สมมติฐานที่นวัตกรรมทางสังคมจะนำรูปแบบใหม่ของการกระทำร่วมกันทางสังคม ที่จะให้อำนาจในการจัดสรรให้กับประชาชนได้รับเอายุทธศาสตร์และการปฏิบัติการภายใต้เงื่อนไขที่แน่นอน (Murray, Caulier - Grice, & Mulgan, 2010)

2.1.9 แนวคิดกรอบเพื่อการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ 3 ประเภท

Schot and Steinmueller (2018) ได้กล่าวถึง แรงกดดันที่จำเป็นจะต้องมีการสร้างกรอบเพื่อนวัตกรรมเชิงนโยบาย โดยกล่าวว่า นโยบายภาครัฐ (Public Policies) รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (Science and Technology) เกิดขึ้นมาจากความเข้าใจในประสบการณ์ในอดีต พร้อมด้วยการกระทำทั้งหลายที่ส่งผลกระทบต่อความท้าทายร่วมสมัยและการรับรู้ของศักยภาพในอนาคต เพื่อการนำสู่ การปฏิบัติ

อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ต่างก็ถูกตีความเชื่อมโยงกับนักวิชาการด้านนโยบาย และผู้ปฏิบัติงานทั้งหลาย รวมถึง บุคคลอื่น ๆ ในฐานะเป็นผู้ชี้นำสู่การวิเคราะห์และการปฏิบัติการ

เชื่อมโยงที่กล่าวมานี้ก่อให้เกิดแรงกดันอย่างมากต่อการสร้างกรอบ (Framing) (Schot & Steinmueller, 2018)

การตีความของประสบการณ์ทั้งหลายส่งผลต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน และการจินตนาการอย่างมีศักยภาพในอนาคตที่สร้างสรรค์หลักการพื้นฐาน เพื่อการวิเคราะห์นโยบายและการนำสู่การปฏิบัติ และปรับปรุงความคาดหวังเกี่ยวกับศักยภาพและโอกาสต่าง ๆ (Potentials and Opportunities) (Goffman, 1974)

วิวัฒนาการของการจัดทำกรอบ

วิวัฒนาการของการจัดทำกรอบ (Framing) จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา เมื่อมีการรับรู้ว่ามันไม่เพียงพอต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน การสร้างกรอบเพื่อนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อจินตนาการของคน ขณะเดียวกันมันยังได้ขยายไปยังพื้นที่ของนโยบายสาธารณะด้วย เพื่อที่จะกดดันให้เกิดการรวมพลังและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ที่ไม่ใช่ภาครัฐ รวมถึงภาคเอกชน แม้กระทั่งครอบครัวหรือปัจเจกบุคคล

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสมัยใหม่ (Modern Economic Growth) ที่เกิดจากกลุ่มของระบบเทคโนโลยีทางสังคม (Social Technological Systems) ที่มีเป้าหมาย คือ การผลิตและการบริโภคจำนวนมาก ท้ายที่สุดได้ส่งผลต่อความไม่ยั่งยืน อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสร้างกรอบนโยบายของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีวัฒนาการมาตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่ 2 จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความไม่ยั่งยืน แต่การสร้างกรอบดังกล่าวก็ส่งผลเล็กน้อยในการเป็นการชี้นำเพื่อการจัดการผลกระทบเชิงลบของระบบเทคโนโลยีทางสังคมของความเจริญเติบโตเศรษฐกิจสมัยใหม่ในฐานะที่มันเป็นส่วนหนึ่งของความไม่ยั่งยืน

การสร้างกรอบแรก มุ่งความสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อความเจริญรุ่งเรือง (Growth) เป็นการสัมผัสเบา ๆ เกี่ยวกับศักยภาพของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อความมั่งคั่งร่ำรวย และการบ่มเพาะระบบเทคโนโลยีทางสังคมที่มุ่งตรงไปที่การผลิตและการบริโภคจำนวนมาก ซึ่งเป็นการเริ่มต้นที่มีเป้าหมายที่ก่อให้เกิดความเจริญเติบโต เศรษฐกิจสมัยใหม่

Kuznets (1973) ได้กล่าวว่า กรอบแรกนี้จะมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ อุตสาหกรรมที่มีวิทยาศาสตร์เป็นฐาน (Science Based Industry) และการปรับปรุงอย่างยั่งยืนในองค์ประกอบของผลิตภาพ (Factor Productivity) แต่อย่างไรก็ตามกรอบนี้ก็ยังคงไม่มีความชัดเจนนัก จวบจนหลังจากสงครามโลกครั้งที่สองเสร็จสิ้นลง ซึ่งมีการขยายไปสู่การสร้างสรรค์วิสัยทัศน์ใหม่ สำหรับบทบาทของรัฐ (State)

การสร้างกรอบที่สอง ระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National System of Innovation) ปรากฏขึ้นในช่วงปี 1980 เพื่อแก้ปัญหาบางประการเกี่ยวข้องกับรัฐชาติที่เกิดขึ้นจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสมัยใหม่ เช่น การแข่งขันระหว่างประเทศ, โลกาภิวัตน์, การถูกทิ้งให้อยู่ข้างหลังในอนาคต และความคาดหวังที่จะตามติดให้เกิดความเจริญแบบสมัยใหม่ เช่นเดียวกันกับการสร้างกรอบที่ 1 คือ ยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนในขั้นแรกที่ปรากฏขึ้น แต่มีอิทธิพลต่อการนำไปดำเนินการค่อนข้างมาก ขณะเดียวกันก็มีอิทธิพลเหนือเหตุผลหรือทฤษฎีของนโยบายเชิงวิทยาศาสตร์และนโยบายเชิงเทคโนโลยี ด้วยการสร้างกรอบที่สาม การเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) ซึ่งเป็นการทำให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในปัจจุบัน แรงบันดาลใจเพื่อการเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ ซึ่งจะเห็นภาพได้ทั้งหมดในเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ของสหประชาชาติเมื่อปี 2015 ที่ได้รวมเอาการสิ้นสุดความยากจน, และการลดความไม่เท่าเทียมกันในทุกรูปแบบทุกพื้นที่, การส่งเสริมความคลอบคลุมทั่วถึงในระบบของการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืน รวมถึงการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ และสิ่งอื่น ๆ อีกหลายประการ การสร้างกรอบที่ 3 นี้จะเกี่ยวข้องกับนโยบายเชิงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงสังคมที่ว่าจะมีวิธีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างไร (How) เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสังคมและแก้ไขปัญหาความยั่งยืนและครอบคลุมทั่วถึงของสังคมในระดับพื้นฐานมากกว่าการสร้างกรอบ 2 ประการที่กล่าวมา โดยเป็นแนวคิดจาก Tipc (The Transformative Innovation Policy Consortium) คือ สมาคมกลุ่มของนักวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ผู้กำหนดนโยบายและผู้ให้การสนับสนุนเงินทุนมีการทำงานร่วมกัน (Johan & Steinmueller, 2018)

2.2 แนวคิดสังคมไร้เงินสด

2.2.1 สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

การชำระเงินด้วยเงินสดเป็นเรื่องล้าสมัยแล้วในปัจจุบันในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมาการทำธุรกรรมที่ผ่าน Digital Transformation ได้เข้ามาแทนที่การชำระด้วยเงินสดอย่างรวดเร็วและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประชาชนถือเงินน้อยลงอย่างไม่เคยมีมาก่อนและดูเหมือนว่าสังคมโดยกำลังอยู่ในระยะกลางของวิวัฒนาการสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

สังคมไร้เงินสดจัดว่าเป็นหัวข้อข่าวที่มีการจับตามองมากในระยะเวลาหนึ่งแล้ว การรับเอาระบบการชำระเงินดิจิตอล Digital Payment System มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในหลายประเทศทั่วโลกและการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตได้เริ่มเข้ามาแทนที่การใช้เงินสดมาแล้วเมื่อหลายปีก่อนหน้านี้และไม่กี่ปีที่ผ่านมานี้ Platform การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ เช่น กระเป๋าตังค์ (E-Wallets) และ Application ในมือถือแบบต่าง ๆ ก็ได้กลายมาเป็นที่นิยมมากขึ้นและยิ่งนำไปสู่สังคมไร้เงินสดสมบูรณ์แบบก็ได้ปรากฏขึ้นแล้วในบางประเทศ อาทิ ประเทศสวีเดน

รัฐบาล คือ ผู้แสดงหลักในการเปลี่ยนแปลง ความสะดวกรวดเร็วจากและเสียค่าใช้จ่ายน้อยช่วยขจัดต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการจัดการธุรกรรมต่าง ๆ ช่วยประหยัดการพิมพ์ธนบัตรการทำลายธนบัตรชำรุดการจัดทำเหรียญกษาปณ์การจัด ทำลายเหรียญกษาปณ์ชำรุดเป็นภารกิจของภาครัฐได้ด้วย ฉะนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นจะต้องเป็นตัวหลักในการเปลี่ยนแปลง Transform ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งการส่งเสริมภาคธุรกิจให้ตื่นตัวและแสดงบทบาทในฐานะที่เป็นทั้งผู้ผลิตสินค้าและบริโภคสินค้าและบริการในระบบเศรษฐกิจ ร่วมมือในความพยายามที่ขจัดความต้องการในการถือเงินสด แปลว่าภาครัฐและภาคธุรกิจได้เริ่มมีการพัฒนาสู่สังคมไร้เงินสดแล้วแต่ยังจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในระบบด้วย มีผู้คนเป็นจำนวนไม่น้อยที่มีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวและธุรกรรมฉะนั้นรัฐบาลจะต้องทำความเข้าใจในปัญหาดังกล่าวอย่างดี ปัจจัยต่าง ๆ ที่ถือว่าเป็นตัวเร่งให้เกิดสังคมไร้เงินสดทั้งจากจำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาค การใช้การทำธุรกรรมดิจิตอลเพิ่มความน่าเชื่อถือและสะดวกมากขึ้น รวมถึงระบบ National E-Payment มีการส่งเสริมด้วยรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง (The Cashless Society Marches Ahead in Thailand ,The Siam Commercial Bank Public Company Limited)

สังคมไร้เงินสดอาจจะใช้วิธีการชำระเงินด้วยสิ่งต่าง ๆ ทั้งบัตรเดบิตเชื่อมโยงกับสมุดเงินฝาก บัตรเครดิต มือถือหรือกระเป๋าตังค์ดิจิตอล App การชำระเงิน (Payment App) เป็นต้นแทนที่จากเดิมที่จะถือเป็นเงิน (ธนบัตรหรือเหรียญ) ในการซื้อสินค้าหรือการชำระหนี้โดยดำเนินการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ โดยเติมเงินเข้าธนาคารผ่านการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระสินค้า (Cashless Society: Everything You Need to Know, Banking Basics)

Zywieki (2021) ในฐานะ Chair of The Consumer Financial Protection Bureau (Cfpb) มีหน้าที่ทำงานเฉพาะกิจเกี่ยวกับกฎหมายด้านการเงินของผู้ใช้บริการของรัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกา โดยเขาได้กล่าวว่าในรายงานการศึกษาของเขาว่า จากการได้ฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีการเคลื่อนไหวสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด Cashless Society แล้วถือว่าเป็นเวลาอันเหมาะสมเพราะมันเป็นเสมือนนวัตกรรมของระบบการจ่ายเงิน ในประวัติศาสตร์เศรษฐกิจของชาติและผลกรรมดังกล่าวนี้ได้สร้างความปั่นป่วน Disrupted ต่อสถาบันการเงินแบบดั้งเดิมเป็นอย่างมากเช่นการธนาคารการชำระเงินการเงินของผู้บริโภคเป็นต้นในสิ่งที่เห็นอย่างแพร่หลายในขณะนี้คือการเข้าถึงธนาคารผ่านระบบมือถือนวัตกรรมทางการเงิน Fintech Innovation หมายถึงเครื่องมือทางการเงินแบบใหม่ได้เพิ่มความเร็วและลดต้นทุนของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ Electronic แบงค์นอกจากนั้นยังได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรสนิยมของผู้บริโภค รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของคนในแต่ละรุ่นวัยที่กล่าวมานี้ก็ให้เกิดภูมิทัศน์ Landscape ด้านการเงินผู้บริโภคจะนำไปสู่การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นด้วย

2.2.2 แนวโน้มของสังคมไร้เงินสด

เทรนด์ของโลกยุคนี้และเป็นสิ่งที่รัฐบาลไทยพยายามผลักดันให้เกิดขึ้นภายใต้นโยบาย National E-Payment หากแปลความอย่างตรงไปตรงมา ที่ว่า Cash คือ เงิน และ Less คือไม่มี คำว่า Cashless จึงไม่ได้หมายความว่า ไม่มีเงิน แต่หมายความถึงการที่ไม่ต้องใช้เงินสด เช่น หากเราจะคืนเงินที่ยืมคนใกล้ตัว เดิมจะใช้เงินสดทั้งธนบัตรหรือเหรียญแต่ ในสังคมไร้เงินสดสามารถคืนผ่านแอปเป็นนัยที่สำคัญของความเป็น Cashless (Tuemaster, 2020) นำไปสู่การชำระเงิน

ผลสำรวจจากเอซีไอ เวิลด์ไวด์ ที่ชี้ว่า การชำระเงินแบบเรียลไทม์ เป็นวิธีการชำระเงินที่ได้รับความนิยมสูงสุดในไทยที่เสนอว่าการชำระเงินแบบเรียลไทม์ เป็นวิธีการชำระเงินที่ได้รับความนิยมสูงสุดในไทย (Act World Wild) เป็นการภายใต้ผลการสำรวจ สรุปเล่าความเป็นไปได้ โดยกล่าวว่าในปี พ.ศ. 2564 ผู้บริโภคไทยพบว่า 72% เลือกใช้วิธีการชำระเงินแบบเรียลไทม์ เช่น ระบบการโอนเงินพร้อมเพย์ 63% ใช้เงินสด และ 49% กระเป๋าเงินดิจิตอล และบัตรเติมเงิน

สถานการณ์โควิด-19 นับเป็นปัจจัยเร่งทำให้เกิดการชำระเงินแบบเรียลไทม์ที่รวดเร็วขึ้น พบว่าผู้บริโภค 66% ใช้วิธีการชำระเงินแบบเรียลไทม์มากกว่าเดิมเมื่อ เปรียบเทียบกับก่อน

สถานการณ์การระบาดของโควิด-19 และผู้บริโภค 40% ยังใช้วิธีการชำระเงินในแบบเดิม เช่น เงินสด บัตรเครดิต บัตรเดบิต ที่น้อยลง

การชำระเงินแบบเรียลไทม์ในต่างประเทศ ผู้บริโภค 70% มองว่าความสามารถในการใช้รูปแบบการชำระเงินตามที่ต้องการในการเดินทางไปต่างประเทศ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากขึ้น ผู้บริโภค 35% คาดว่าในการเดินทางไปต่างประเทศครั้งต่อไปจะลดวิธีการชำระเงินแบบเดิม เช่น เงินสด รวมถึงผู้บริโภค 74% ให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในการชำระเงินและการป้องกันการทุจริตนอกจากนั้น นอกจากนั้นผู้บริโภคชาวไทยที่ซื้อสินค้าจากต่างประเทศ E-Commerce ต้องการมาตรการรับประกันเพิ่มเติมเกี่ยวกับการชำระเงินเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในทำธุรกรรมในอนาคต และผู้บริโภค 27 เปอร์เซ็นต์ซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการจากประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพิ่มขึ้นหลังการระบาดของ Covid 19

ภายใต้ระเบียบวิธีที่ใช้ในการศึกษารายงานการศึกษาของ Yougov โดยอ้างอิงผลการสำรวจความคิดเห็นที่ดำเนินการในช่วงเดือนเมษายน 2564 ในกลุ่มผู้บริโภคจากประเทศอินโดนีเซีย ประเทศไทยประเทศละ 2,000 คน รวมถึงผู้บริโภคของประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย ประเทศละ 1,000 คน (ข่าวเทคโนโลยี, 2021)

2.2.3 วิวัฒนาการสังคมไร้เงินสด

มัทยา ศรีพนา (2562) สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เป็นแนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากการใช้เงินสด หรือสังคมเศรษฐกิจที่ไม่นิยมถือเงินสดโดยเกิดขึ้นจากธนาคารพาณิชย์ในช่วงทศวรรษ 1950 ซึ่งมองว่าเงินสดจะมีความสำคัญน้อยลงและกลไกในระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมจะเข้ามาแทนที่ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่อมาในช่วงทศวรรษ 1960 John Diebold เจ้าของบริษัทที่ปรึกษาการวางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่บริการสำหรับธนาคารในสหรัฐอเมริกาได้กล่าวลักษณะเตือนว่าจากการที่ธุรกรรมทางการเงินที่มีเอกสารจำนวนมาก ทั้งการใช้เงินสดและจำนวนเช็คที่เพิ่มสูงขึ้นจะเป็นผลให้ธนาคารพาณิชย์มีต้นทุนที่สูงขึ้น จึงต้องหาทางที่จะลดการใช้เงินสดในรูปแบบธุรกรรมทางการเงินในลักษณะแบบใหม่ที่ไม่ต้องใช้เงินสดเพื่อมาดำเนินการแทนที่ แม้ว่าประเทศต่างๆจะพยายามเปลี่ยนรูปแบบการใช้เงินสดมาเป็นการใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิต แต่ก็ไม่ใช่เรื่องที่ง่ายนักที่คนทั่วไปจะยอมรับตัวเลขที่ปรากฏอยู่ในระบบบนจอแทนการได้ครอบครองเงินสดในช่วงเวลาขณะนั้นธนาคารพาณิชย์ทั่วโลกระบบการเงินจึงยังคงใช้รูปแบบเงิน

สดต่อไปในปัจจุบัน การดำเนินสังคมไร้เงินสด Cashless Society เป็นที่ยอมรับโดยเฉพาะในกลุ่มประเทศกลุ่มประเทศยุโรปที่จะหันมาให้ความสำคัญกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมมาใช้เพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินทดแทนในรูปแบบเดิม นอกจากนั้นยังรวมไปถึงการจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตบัตรเดบิต Mobile Banking เพิ่มมากขึ้น

2.2.4 ระบบการชำระเงินไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565) จากอดีตสู่ปัจจุบัน โดยได้เริ่มจากเงินหอยกลับไปสู่เงินกระดาษสูงเงินพลาสติกและเงินออนไลน์และกำลังก้าวไปสู่เงินดิจิตอล จากเงินหอยสู่เงินกระดาษซึ่งเป็นสื่อกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนชำระเงินที่มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ในยุคที่สรรหาสิ่งตามธรรมชาติเช่นลูกปัดหนังสัตว์ต่าง ๆ น้ำผึ้งรวมถึงเปลือกหอยและเคลื่อนสู่ยุคที่ผลิตเงินขึ้นมาจากเงินพดด้วงสู่ยุคเหรียญกษาปณ์ และต่อมาเกิดการทำค้าขายมากขึ้นรวมถึงกับต่างประเทศจึงเป็นกลไกผลักดันให้เข้าสู่ยุคที่ต้องใช้เงินกระดาษหรือธนบัตรเพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการชำระเงิน ในปี พ. ศ. 2504 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดตั้งโรงพิมพ์ธนบัตรเพื่อผลิตธนบัตรสำหรับการใช้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ รวมถึงได้มีการจัดตั้งศูนย์ธนบัตรสำหรับการกระจายธนบัตรผ่านธนาคารพาณิชย์เพื่อบริการประชาชนให้สามารถได้ใช้ธนบัตรที่ดี ภายใต้การมีมาตรฐานและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ธนบัตรยังคงเป็นสีกลางที่ได้รับความนิยมและเชื่อถือมาจนปัจจุบัน

เช็ค นับเป็นเงินกระดาษอีกประเภทหนึ่งที่นิยมในแวดวงการค้าและการทำธุรกิจ ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยผู้ให้บริการระบบ มีการเรียกเก็บเงินเช็คระหว่างธนาคาร โดยมีสำนักงานกลางในการแลกเปลี่ยนเช็คระหว่างธนาคารในช่วงปี พ. ศ. 2512 เพื่อช่วยสนับสนุนการค้าด้วยเช็ค ปี พ.ศ. 2555 ได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อการจัดตั้งระบบการหักบัญชีด้วยภาพเช็คและการจัดเก็บภาพเช็ค ช่วยให้การเรียกเก็บเงินด้วยเช็คทั่วประเทศเหลือเพียงแค่ 1 วันทำการ

หลังจากนั้น ปี พ.ศ. 2538 ด้วยการเติบโตทางเศรษฐกิจทำให้ธนบัตรและเช็คไม่เพียงพอ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์คือมีการโอนเงินและชำระเงินในมูลค่าสูง “ระบบบาทเน็ต” โดยบริการทั้งตลาดเงินและตลาดทุนระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยกับสถาบันที่เปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารแห่งประเทศไทย นับได้ว่าระบบบาทเน็ตเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่มีบทบาทสำคัญในการหล่อเลี้ยงระบบการเงินของประเทศช่วยเพิ่มรวดเร็ว

ความสะดวก ลดต้นทุนและลดความเสี่ยงในเรื่องของระบบชำระเงินจากการที่สถาบันการเงินหันมาใช้ระบบบาทเน็ตในการชำระเงินระหว่างสถาบันการเงินทดแทนการใช้เช็คที่สถาบันการเงินผู้รับเงินมีความเสี่ยงจากการที่ยังไม่ได้รับเงินในทันทีเนื่องจากต้องรอเข้ากระบวนการเรียกเก็บเงินก่อน

"เงินพลาสติก" สู่ "เงินออนไลน์"

จากการที่เทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เกิดขึ้นและทดแทนการใช้เงินสดและเช็คที่มีต้นทุนในการบริหารจัดการที่สูงกว่า จึงเป็นการเข้าสู่ยุคเงินพลาสติกได้แก่บัตรเครดิตบัตรเดบิตบัตร ATM ช่วยลดโอกาสเงินสูญหายหรือการถูกขโมย นอกจากนั้นเริ่มมีผู้ให้บริการที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงินในการออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ E-Money ล้วนส่งผลต่อคนไทยในการเป็นทางเลือกช่วยอำนวยความสะดวกลดการพกพาเงินสด

เมื่อมีระบบอินเทอร์เน็ตและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เข้ามามีบทบาทในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น ประกอบกับวิถีชีวิตที่เน้นความรวดเร็วความสะดวกการทำธุรกรรมได้ทุกเวลาทุกสถานที่ก็เกิดเป็นพฤติกรรมการชำระเงินที่เปลี่ยนไปรวมถึงการมีข้อจำกัดด้านการเดินทางและการกำหนดเปิดปิดของธนาคารในการทำธุรกรรมทางการเงินจึงนำไปสู่การเป็นจุดเปลี่ยนในระบบการชำระเงินของไทยครั้งใหญ่

ในปี พ.ศ. 2558 แผนยุทธศาสตร์ชาติ National E-Payment ที่ถูกผลักดันโดย โดยกระทรวงการ คลังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานในการชำระเงินของไทย ให้มีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้พัฒนาระบบพร้อมเพย์ที่เริ่มให้บริการได้ในปี พ.ศ. 2559 นับได้ว่าเป็นระบบการโอนเงินและชำระเงินแบบรวดเร็วทันทีสะดวกและแทบจะไม่มีค่าธรรมเนียมส่งผลให้คนไทยมีการเปลี่ยนพฤติกรรม , มาใช้เงินออนไลน์ในการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือเพิ่มมากขึ้น จูงใจจากความคลายกังวลเรื่องค่าธรรมเนียมแม้สินค้าจากมูลค่าเล็กน้อยก็ตาม นอกจากนั้นความสะดวกของพร้อมเพย์ที่รองรับการโอนเงินด้วยรหัสเลข 13 หลักหรือเลขบัตรประชาชนรวมถึงหมายเลขโทรศัพท์มือถือทดแทนเลขที่บัญชีธนาคารแบบเดิม และยังต่อยอดบริการอื่นๆตามมาเช่น การชำระเงินด้วยการสแกน Qr Code เริ่มตั้งแต่ในระดับร้านค้ารายย่อยตลาดนัดจนไปถึงห้างสรรพสินค้าก็หันมาจัดวางป้ายรับเงินผ่าน Qr

เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ไม่ต้องพกเงินสดรวมถึงในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid 19 ช่วยลดการสัมผัสจากมาตรการเว้นระยะห่างได้อีกด้วย

ก้าวต่อไปสู่ “เงินดิจิทัล”

ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีทางการเงินใหม่ ๆ เข้ามามีบทบาทสำคัญในภาคการเงินและการธนาคาร โดยเฉพาะบล็อกเชน (Blockchain) ที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดเงินรูปแบบใหม่อย่าง Cryptocurrency หรือ เงินดิจิทัล ทำให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นในวงกว้าง

นอกจากการใช้เงินดิจิทัลของภาคเอกชน ที่มีความนิยมเพิ่มขึ้นจากหลายประเทศทั่วโลก ธนาคารกลางหลายแห่งก็อยู่ระหว่างศึกษาและพัฒนาเงินดิจิทัลของธนาคารกลาง (Central Bank Digital Currency: Cbdc) เช่นกัน

ในประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับภาคเอกชน จัดตั้งโครงการอินทนนท์ ในปี 2561 เพื่อศึกษาการนำเงินดิจิทัลมาใช้กับระบบการเงินไทย ทั้งในด้านการทำธุรกรรมระหว่างสถาบันการเงิที่ทดสอบระบบการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงินทั้งธุรกรรมการซื้อขายและการซื้อคืนพันธบัตร และการทดสอบการโอนเงินระหว่างประเทศโดยใช้ Cbdc ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงิน ลดระยะเวลา รวมถึง ลดภาระ การตรวจสอบธุรกรรมหลายขั้นตอนรวมถึงได้ศึกษาผลกระทบเงินดิจิทัลของธนาคารกลางสำหรับรายย่อย (Retail Cbdc) ต่อภาคการเงินไทย และจะมีการพัฒนาและทดสอบการใช้งานในระยะต่อไป นับเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนได้เข้าถึงเงินดิจิทัลที่ออกโดยธนาคารกลางที่มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยสูง

เทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว และพฤติกรรมการชำระเงินที่เปลี่ยนไป จะทำให้เงินอิเล็กทรอนิกส์และเงินทางเลือกใหม่อย่างเงินดิจิทัลมีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นทางเลือกหลักในการชำระเงินของคนไทย ที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ส่งเสริมศักยภาพและการแข่งขันนำพาประเทศไทยให้เดินหน้าต่อไปในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

ระบบการชำระเงินในอดีต - ปัจจุบัน และก้าวต่อไปในอนาคต

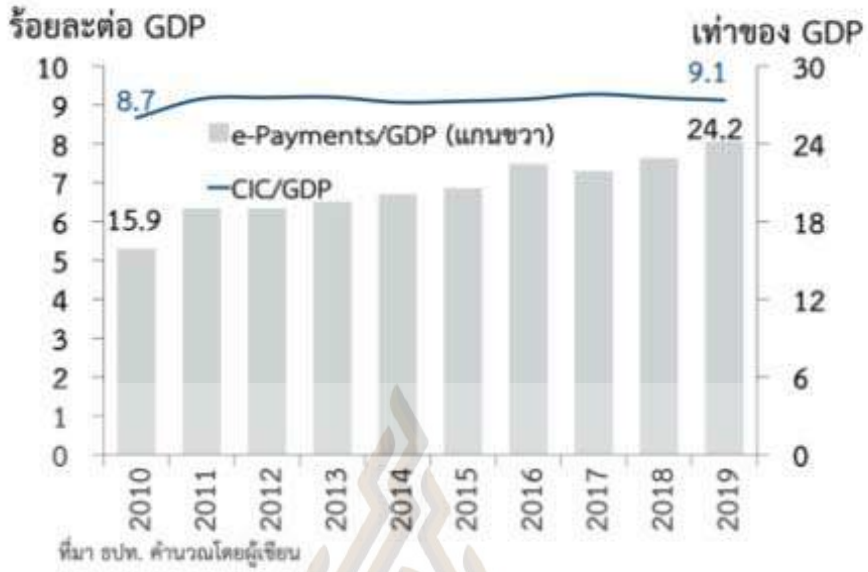
2.2.5 ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment)

ธนพล กองพาลี (2563) ระบุว่า E-Payments ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้เงินสดของประชาชน อย่างไรก็ดี เราอาจสรุปได้แค่เพียงว่า สังคมไทยยังไม่ใช่ Cashless แต่เป็น Less Cash หากจะก้าวสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มตัว อาจต้องมีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ของผู้ให้บริการ ตลอดจนประชาชนอยากใช้และมั่นใจในความปลอดภัย

ความนิยมใช้ E-Payments ที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้คนไทยใช้เงินสด (เหรียญและธนบัตร) ลดลงบ้าง ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่จะก้าวสู่สังคมไร้เงินสดได้ โดยเฉพาะหากมีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ E-Payments ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ของผู้ให้บริการ ซึ่งตอบโจทย์ทำให้ประชาชนอยากใช้และมั่นใจในความปลอดภัย

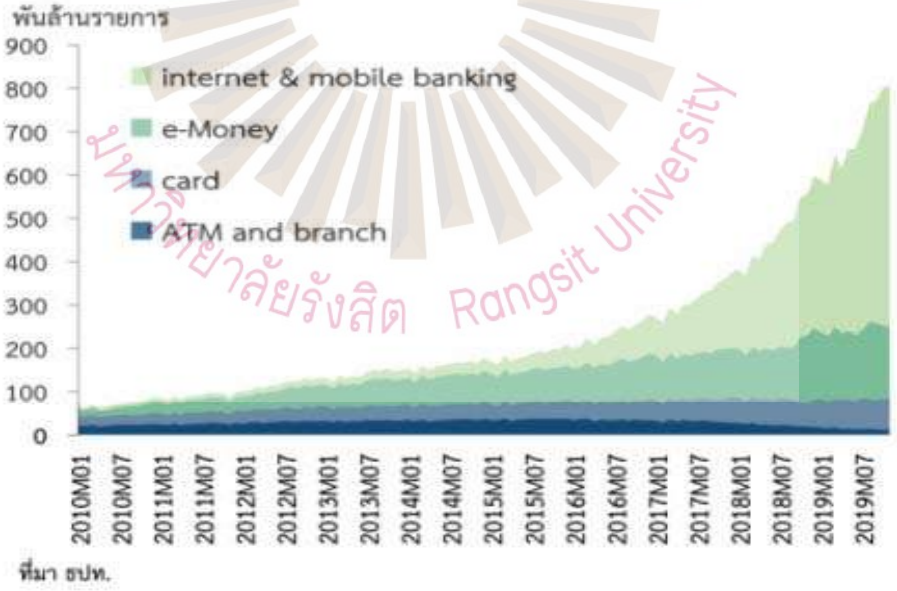
“สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)” ระบบการชำระเงินที่พัฒนาขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้จ่าย และลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ผู้คนเริ่มพกเงินสดกันน้อยลงเรื่อย ๆ ซึ่งปรากฏการณ์นี้เกิดขึ้นเช่นเดียวกับหลายประเทศทั่วโลก สำหรับประเทศไทย ข้อมูลชี้ว่าแม้คนไทยจะนิยมใช้ E-Payments ในการชำระเงินมากขึ้น แต่การใช้เงินสดก็ยังถือเป็นสื่อกลางหลักของการชำระเงิน สะท้อนจากสัดส่วน เงินสดที่หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ (Currency in Circulation: Cic) ต่อ GDP ที่ไม่ได้ปรับลดลง แต่ทรงตัวที่ประมาณร้อยละ 9.0 ขณะที่สัดส่วนมูลค่าการใช้ E-Payments ต่อ GDP กลับเพิ่มขึ้นในระยะหลัง

จากรูปที่ 2.4 อาจกล่าวได้ว่า ไทยกำลังก้าวเข้าสู่ “สังคมไร้เงินสด” อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น สะท้อนจากอัตราการขยายตัวของปริมาณเงินสดหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจที่เติบโตชะลอลงกว่าครึ่งเทียบกับช่วงปี 2004-2013 ในทางกลับกัน ปริมาณการใช้ E-Payments ของคนไทยกลับเร่งขึ้นอย่างก้าวกระโดด ในลักษณะ Exponential Growth ซึ่งเห็นได้ชัดจาก ความนิยมในการใช้ E-Payments ผ่าน Internet-Mobile Banking



รูปที่ 2.4 เงินสดหมุนเวียนต่อ GDP

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562



รูปที่ 2.5 ปริมาณการใช้ E-Payments ของไทย

ที่มา: ธนพล กองพาลี, 2563

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payments) เป็นช่องทางการชำระเงินที่ประมวลผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยมุ่งประเด็นไปที่การชำระเงินรายย่อย (Retail E-Payments) ซึ่งธุรกรรมส่วนใหญ่ประมวลผลผ่านบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ โดย E-Payments ในงานศึกษานี้แบ่งได้ 3 กลุ่มหลักตามประเภทของสื่อการชำระเงิน (Instruments) ได้แก่ บัตรเครดิตและบัตรเดบิต (Card Payment) การโอนและชำระเงินผ่านอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Internet Mobile Banking) และเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money)

E-Payments และปริมาณเงินสัมพันธ์กันโดย ธุรกรรมส่วนใหญ่ที่ชำระเงินผ่านระบบ E-Payments ประมวลผลผ่านบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องถอนเงินสดออกมาชำระค่าสินค้า E-Payments ส่วนใหญ่ เป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกในการชำระเงินและเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชน จากที่เคยใช้เหรียญกษาปณ์และธนบัตรเป็นการชำระเงินผ่านการหักธุรกรรมผ่านบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น หากจะเชื่อมโยง E-Payments กับ ปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจจะพบว่า E-Payments ทำให้

ความนิยมของการใช้ E-Payments ที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด (Exponential Growth) มีอิทธิพลต่อการใช้เงินสดของคนไทยมากขึ้นหรือไม่

อัตราการขยายตัวของปริมาณการใช้ E-Payments เพิ่มขึ้นมากจากอดีต โดยในเดือนพฤศจิกายน 2015 เพิ่มขึ้นร้อยละ 45 จากระยะเดียวกันปีก่อน สูงขึ้นหลายเท่าเมื่อเทียบกับอัตราการเติบโต ณ สิ้นปี 2014 ที่ร้อยละ 17 (ธนพล กองพาลี, 2563)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.2.6 ข้อดีข้อเสียระบบสังคมไร้เงินสด

ข้อดีของระบบสังคมไร้เงินสด (Cashless)

1) กระตุ้นการใช้

E-Payment ช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาของ Moody Investor Service และ Visa ในปี พ.ศ. 2556 พบว่า ปริมาณการใช้บัตรเครดิต และเดบิตที่เพิ่มขึ้นอย่างมากช่วยให้เศรษฐกิจโลกมีการฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่เศรษฐกิจโลก ประสบวิกฤตทางการเงินซับไพร์ม (Subprime Mortgage Crisis) ในปี พ.ศ. 2550 และ 2551 ทำให้เศรษฐกิจ

ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกชะลอตัวลง ผลของการใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่งผลให้ GDP ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก 2556 ประเทศเพิ่มขึ้นรวมกันกว่า 9.84 แสนล้านดอลล่าร์สหรัฐ ในระหว่างปี พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555 เทียบเท่ากับการจ้างงานเพิ่มขึ้น 1.9 ล้านคน โดยระบบ E-Payment ช่วยให้ GDP ของประเทศกำลังพัฒนา รวมทั้งประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยได้บ่งชี้ว่าหากการใช้บัตรเครดิตและเดบิตเพิ่มขึ้นทั่วโลกร้อยละ 1 ปริมาณการบริโภคทั่วโลก จะเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 0.056 ต่อปีจากตัวเลขดังกล่าวเมื่อเทียบกับเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา พบว่า ปริมาณการเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3 จะทำให้เศรษฐกิจเติบโตถึง 127 พันล้านดอลล่าร์สหรัฐ และพบว่าประเทศไทยมีอัตราการเติบโตของการใช้บัตรเครดิตและเดบิตเพิ่มขึ้น และเป็นการเพิ่มช่อง ทางการทำธุรกิจต่าง ๆ ให้กับองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการเติบโตของ GDP ของประเทศในอนาคต

2) เพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันระหว่างประเทศ การเปลี่ยนมาเป็นสังคมไร้เงินสดสามารถลดต้นทุนที่เกิดจากธุรกรรมเงินสด อีกทั้งรัฐบาลสามารถเรียกเก็บภาษีจากผู้เสียภาษี ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังสามารถตรวจสอบธุรกรรมทางการเงินในการ บริหารเงินสดธุรกิจจะมีต้นทุนต่าง ๆ ที่ซ่อนอยู่ได้

3) ลดต้นทุนการผลิตธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ในแต่ละปีรัฐบาลต้องเสียงบประมาณส่วนหนึ่งไปกับการผลิตธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ เพื่อนำมาใช้หมุนเวียนในระบบทั้งยังมีค่าใช้จ่ายในส่วนของการจัดการเงินสด อาทิ ค่าขนส่งธนบัตรไปตามศูนย์เงินสด หรือธนาคารพาณิชย์ และค่าทำลายธนบัตรเก่า ฉะนั้น หากสามารถลดการทำธุรกรรมด้วยเงินสดจะทำให้รัฐบาลลดงบประมาณในส่วนนี้ได้ไม่น้อย

4) สามารถจัดการเรื่องเงินได้ดีขึ้น ทำให้การจัดการบัญชีทั้งในส่วนของผู้ขายและผู้ซื้อง่ายขึ้นอีกทั้งยังไม่ต้องเสียเวลาไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร เนื่องจากการโอนเงินสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง Mobile Banking บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ได้ และทุกครั้งจะมีการแจ้งเตือนจากธนาคารมาถึงเจ้าของบัญชีเสมอ โดยเฉพาะเจ้าของธุรกิจด้วยแล้วการรับเงินผ่านช่องทางออนไลน์จะช่วยให้จัดการรายได้ดีกว่าการรับเงินสด ธุรกิจเกิดความคล่องตัวและเติบโตขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการชำระเงิน ทำให้เจ้าของธุรกิจสามารถขายสินค้าผ่านทางออนไลน์ได้ทุกรูปแบบ และบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายแก่เจ้าของธุรกิจที่ไม่มีหน้าร้านเป็นของตนเอง และผู้ซื้อที่ไม่สะดวกในการเดินทาง รวมทั้งยังลดโอกาสที่จะถูกลูกจ้างโกงหรือทอนเงินผิดอีกด้วย

5) มีความปลอดภัยมากขึ้น เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการยืนยันตัวตนของเจ้าของบัญชี (ตัวจริง) ทั้งใบหน้า ลายนิ้วมือ รหัสประจำตัวต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องยากในการปลอมแปลง

6) มีความสะดวก รวดเร็ว และทันใจ สำหรับผู้ใช้ง่าย การมีระบบดิจิทัลที่ทันสมัยเข้าถึงง่าย ทำให้การจับจ่ายใช้สอยในชีวิตเป็นเรื่องง่ายขึ้น ประชาชนสามารถเลือกว่าจะชำระเงินผ่านช่องทางไหนโดยไม่ต้องพกเงินสด ไม่ว่าจะเป็นวิธีการตัดจากบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือหักจากบัญชีธนาคาร โดยตรงที่สำคัญ คือ ใช้เวลาไม่นานก็ดำเนินการเสร็จ

7) ลดปัญหาอาชญากรรม เมื่อลดการใช้เงินสดย่อมทำให้พกเงินสดน้อยลง ซึ่งการใช้เงินสด น้อยลงก็มีส่วนช่วยในการลดอัตราการฉกชิงวิ่งราว และกรณีทำเงินสดสูญหาย เพราะจำนวนเงินถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัยอยู่ในบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

8) ลดธุรกิจผิดกฎหมายหรือลดการฟอกเงินได้เนื่องจากมีการบันทึกประวัติทางการเงินทุกขั้นตอน สามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงิน ตรวจสอบเรื่องการโอนเงินที่ผิดปกติได้ง่ายขึ้น ซึ่งหากมีการโอนเงินจำนวนมากข้ามบัญชีในลักษณะผิดปกติ รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐก็สามารถเข้ามา ตรวจสอบได้ทันทีว่าเงินจำนวนดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจผิดกฎหมายหรือไม่

9) ผู้ใช้บริการได้ความสะดวกรวดเร็วด้วยต้นทุนต่ำ เรียกได้ว่า ทำธุรกรรมได้ Anywhere and Anytime เมื่อทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์

10) ธนาคารจะประหยัดต้นทุนในการดูแลจัดการเงินสดแล้ว ผู้ใช้งานก็ได้รับ E-Payment

11)ประเทศชาติได้รับการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบใหญ่ ด้านระบบการชำระเงินไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) อันเป็นกุญแจสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสู่ Cashless Society

12) ผู้ประกอบการได้รับโอกาสในการกระตุ้นยอดขาย เนื่องจากระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมของระบบการจับจ่ายใช้สอยและบริโภคมีความง่ายขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดการเพิ่มในศักยภาพของเศรษฐกิจ เมื่อผู้คนสามารถจ่ายเงินและทำธุรกิจกันได้ แม้ไม่ต้องเจอหน้ากันและอยู่ห่างไกล ไม่ว่าจะระดับจังหวัด ภูมิภาค หรือแม้แต่ทำธุรกรรมข้ามประเทศก็สามารถทำได้ ด้วย E-Payment อย่างง่ายดายและรวดเร็ว (มัทยา ศรีพนา, 2562)

13) ภาครัฐ สามารถติดตามเส้นทางของเงินได้ง่ายสะดวกยิ่งขึ้น ส่งผลให้ต่อกระบวนการด้านความมั่นคงในระดับชาติ เป็น Bigdata ทางการเงิน การตรวจสอบสามารถทำได้เป็นระบบ ส่งผลให้การคอรัปชั่นทำได้ยากขึ้นเรื่อยๆ ในระยะยาวนั้นประเทศที่มีอัตราการคอรัปชั่นน้อยลง และมีการตรวจสอบเส้นทางการเงินได้อย่างโปร่งใสแม่นยำ ย่อมกลายเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นอย่างสูงแน่นอน

14) ระบบภาษีจะมีกระบวนการที่สามารถตรวจสอบและเป็นระบบมากขึ้น ลดช่องทางการหลีกเลี่ยงภาษีของผู้ประกอบการร้านค้าได้มากขึ้น เนื่องจากยอดรายรับสู่ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลเองก็สามารถเก็บภาษีได้ถูกต้อง ประเมินรายรับตามความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

15) ระบบการกำจัดขยะจากการทำลายธนบัตรและเงินเหรียญได้ลดจำนวนลง ช่วยลดต้นทุนของภาครัฐ รวมถึงช่วยลดมลพิษทางอากาศ

ข้อเสียของระบบสังคมไร้เงินสด (Cashless)

1) สูญเสียความเป็นส่วนตัวในธุรกรรมการเงิน เนื่องจากธนาคาร ผู้ประกอบการ และรัฐบาล สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำธุรกรรมส่วนบุคคล ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกสูญเสียอิสรภาพ ทางเศรษฐกิจ และในอนาคตอาจนำไปสู่การควบคุมอย่างเต็มรูปแบบของระบบการเงินการธนาคาร เนื่องจากข้อมูลทางการเงินส่วนบุคคลทั้งหมดจะเข้าไปอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดข้อสงสัย ในระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการการเงินแบบออนไลน์ต่าง ๆ

2) การบริโภคของประชาชนฟุ่งเฟือเกินความจำเป็น จากความสะดวกสบายในการใช้จ่ายสามารถใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้เงินสด การใช้จ่ายในปัจจุบันจึงเป็นการยืมเงิน ในอนาคตที่จะได้รับเอามาใช้ก่อนในปัจจุบัน หากไม่สามารถบริหารการเงินส่วนบุคคลได้อย่างมี ประสิทธิภาพประชาชนจะเสียค่าใช้จ่ายที่มากเกินความจำเป็นหรือมีหนี้สินเกินตัวได้

3) ต้องใช้งานอินเทอร์เน็ตเสมอ เมื่อการทำธุรกรรมทางการเงินกลายเป็นรูปแบบออนไลน์ สิ่งที่สำคัญ คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรและรวดเร็ว แต่หากอินเทอร์เน็ตหมดหรือไปอยู่ในจุดอับสัญญาณก็ไม่สามารถใช้บริการหรือธุรกรรมทางการเงินอะไรได้เลย

4) ความปลอดภัยของบัญชีการนำข้อมูลการเงินทุกอย่างเข้าไปไว้ในรูปแบบออนไลน์อาจจะทำให้ถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวทำได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังเสี่ยงกับกลุ่มแฮกเกอร์หรือกลุ่มมิจฉาชีพที่มา พร้อมความทันสมัย เมื่อการทำธุรกรรมทางออนไลน์มากขึ้นการเป็นกลุ่มเป้าหมายให้กลุ่มคนเหล่านี้ เข้ามาโจรกรรมก็ง่ายขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ควรหามาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบการเงินออนไลน์ให้รัดกุมมากขึ้น อาทิ การออกจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารทุกครั้งที่เลิกใช้บริการ เป็นต้น

5) ความไม่เสมอภาค เนื่องจากว่าจะมีบางกลุ่มที่จะไม่มีเทคโนโลยีที่รองรับ เช่น สมาร์ทโฟน ก็ย่อมส่งผลให้ไม่สามารถใช้บริการต่าง ๆ ของระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ดังนั้น เมื่อสังคมได้มีการเปลี่ยนไปตามความทันสมัยต่าง ๆ ประชาชนจึงจำเป็นต้องปรับตัวเองให้รู้เท่าทันและไม่คล้อยตามบางอย่างมากจนเกินไป อีกทั้งต้องมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ชีวิต ใช้จ่าย ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สะดวกสบายมากขึ้น ไม่ใช่การนำมาทำให้เกิดความยุ่งยากในชีวิต จากข้อดีและข้อเสียข้างต้นจะช่วยให้ประชาชนได้เข้าใจพฤติกรรมการใช้จ่าย และการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ ในสังคมไร้เงินสด และสิ่งสำคัญ คือ ต้องมีสติในการบริหารการเงินเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่มากเกิน

ความจำเป็นและเป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ในชีวิต

1) ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมในระบบโดยส่วนมากแล้ว E-Payment ต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่มีค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมจาก การใช้ระบบบัตรเครดิต เป็นต้น เมื่อมีค่าธรรมเนียม จากการใช้ระบบเพิ่มขึ้นมาแน่นอนว่า คนที่แบกรับค่าใช้จ่ายส่วนนี้ก็มักจะเป็นผู้บริโภคนั่นเอง

2) การเป็น Cashless ทำให้เกิดการสูญเสียความเป็นส่วนตัวในการใช้เงิน ธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนโลกอิเล็กทรอนิกส์ ล้วนแล้วแต่ถูกเก็บข้อมูลและเส้นทางของมันเอาไว้เสมอ และแน่นอนว่า ข้อมูลเหล่านี้หากรั่วไหลออกไป ก็อาจจะมีผลกระทบได้ ก็คงหนีไม่พ้นเรื่องของความปลอดภัยและถูกโจรกรรม

3) เป็นสิ่งที่ต้องตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้และพร้อมรับการการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่จะต้องปรับตัวอย่างสม่ำเสมอ และคอยติดตามอัพเดตข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ ในอนาคตข้างหน้าวันหนึ่งเมื่อแม้มีเงินสดสักก้อนหนึ่ง แต่ก็อาจไม่สามารถนำไปซื้ออะไรที่ไหนได้เลย หากร้านค้าต่าง ๆ หันมาใช้ระบบ Cashless กันอย่างเต็มตัว

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจและทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับ การศึกษานวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสด ผู้วิจัยไม่พบงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานวัตกรรมเชิงนโยบายของรัฐสู่สังคมไร้เงินสด อย่างไรก็ตาม คงมีงานวิจัยที่ทำการศึกษาในประเด็นย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสังคมไร้เงินสดอยู่บ้าง ดังนี้

กิตติ์ธัญญา รังสีพัฒนกรณ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดของ

ไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของบุคคลในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดของไทย ประกอบด้วยปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านความเสี่ยงการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านทัศนคติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสมการการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านการยอมรับ การใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านความเสี่ยงการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านทัศนคติมีผลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กุลนาถ ภัททานุวัตร และ ระพีพร ศรีจำปา (2561) การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน QR Code ในการก้าวสู่สังคมไร้เงินสด กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนขยายทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Utaut 2) และการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน Qr Code โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรีที่มีแอปพลิเคชั่น โมบายแบงกิ้ง (Mobile Banking) และไม่เคยใช้ระบบชำระเงิน QR Code จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ในมุมมองของผู้บริโภคที่ไม่เคยใช้ระบบชำระเงิน QR Code พบว่า ปัจจัยหลักของ ส่วนขยายทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ, อิทธิพลของ สังคม, สภาพอำนวยความสะดวกในการใช้งาน, มูลค่าตามราคา และความเคยชิน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ ชำระเงิน QR Code และผลการวิเคราะห์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ พบว่า การโฆษณา, การประชาสัมพันธ์, การส่งเสริมการขาย และการขายโดยบุคคล ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน QR Code

กิตติศักดิ์ อังคะนาวิน (2561) การวิจัย “เรื่อง SME รุ่นใหม่ ทันสมัย ด้วยสังคม Cashless Economy” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในเพื่อวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการธุรกิจ S ในสังคม Cashless Economy เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบสมการโครงสร้างของธุรกิจSME ในสังคม Cashless

Economy และ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจ SME ในสังคม Cashless Economy เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการใช้บริการธุรกิจ SME ในสังคม Cashless Economy ส่วนใหญ่เพราะมีส่วนลดทางการค้ามากกว่าการซื้อสินค้าจากหน้าร้าน สินค้าที่ได้รับสวยงาม เหมาะสมราคา ประหยัดเวลา การจัดส่งสินค้ารวดเร็ว มีหลายช่องทางในการเลือกซื้อ มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ได้สินค้าตามที่ต้องการมีประสิทธิภาพ สามารถทำการเลือกซื้อสินค้าได้ง่าย มีช่องทางการชำระเงินหลายช่องทาง และสะดวกรวดเร็ว ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของธุรกิจ SME ในสังคม Cashless Economy ส่วนใหญ่ทำให้ธุรกิจมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ทำให้ธุรกิจสามารถดูแลผู้บริโภคได้ทั่วถึง ทำให้ธุรกิจเข้าใจ ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในเพื่อวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการธุรกิจ SME ในสังคม Cashless Economy โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้าง ค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ ในแต่ละปัจจัยแฝง และค่าสัมประสิทธิ์เส้นระหว่างปัจจัยแฝงค่าดัชนีในการวัดความเหมาะสมของแบบจำลอง ได้แก่ X2 / Df = 13, Gfi = .984, Rmsea = .029, Rmr = .003, Nfi = .9995, Cfi = .999 และ P = .008 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงเกณฑ์ที่ยอมรับได้

พาณิภัคพันธ์ กำนิด และเพ็ญจิรา คันธวงศ (2560) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของคณะผู้วิจัยคือเพื่อศึกษาอิทธิพลของเหตุผลเชิงบวกของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมปัจจัยด้านการรับรู้ถึงคุณค่าด้านราคาปัจจัยด้านความไว้วางใจในระบบปัจจัยด้านความไว้วางใจในรัฐบาลปัจจัยด้านการตระหนักรู้ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงโดยประชากรคือพนักงานองค์กรภาครัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนประมาณ 5.6 ล้านคน แล้วคณะผู้วิจัยทำการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Cohen จากแบบสอบถาม Pilot Test จำนวน 40 ชุดด้วยโปรแกรม G*Power เวอร์ชั่น 3.1.7 ได้ผลลัพธ์การคำนวณคือ 215 ชุดจึงทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2560 จำนวน 215 ชุดใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การถดถอยเชิงพหุคูณพบว่าความไว้วางใจในรัฐบาล (B = 0.235) อิทธิพลทางสังคม (B= 0.197) และการรับรู้ถึงคุณค่าด้านราคา (B = 0.164) โดย 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของพนักงานในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 34.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานปัจจัยด้านความ

ไว้วางใจในระบบปัจจัยด้านการตระหนักรู้ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงนั้นไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของพนักงานในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อำพล ชะโยมชัย (2560) ศึกษาเรื่องลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทางสังคมขององค์กรและนวัตกรรมเชิงสังคมที่มีต่อความยั่งยืนทางเศรษฐกิจขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทางสังคมขององค์กรและปัจจัยด้านนวัตกรรมเชิงสังคมที่มีต่อความยั่งยืนทางเศรษฐกิจขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยและ 2) ศึกษาความแตกต่างในหมวดอุตสาหกรรมที่ต่างกันกับความยั่งยืนทางเศรษฐกิจขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ยของข้อมูลรายปี พ.ศ. 2555-2557 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 402 องค์กร ซึ่งประกอบด้วย 8 หมวดอุตสาหกรรมทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน และทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติทดสอบของเวลช์ (Welch's) ผู้วิจัยได้พัฒนาตัวแปรใหม่เชิงปริมาณเพื่อใช้วัดปัจจัยด้านคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทางสังคมขององค์กรและปัจจัยด้านนวัตกรรมเชิงสังคมผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแบบสมการที่เหมาะสมที่สุด คือตัวแบบที่มีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมดเป็นตัวแปรด้านความยั่งยืนทางเศรษฐกิจขององค์กร เนื่องจากผ่านเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ 2) ปัจจัยคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทางสังคมขององค์กรและปัจจัยนวัตกรรมเชิงสังคมมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนทางเศรษฐกิจขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย ได้แก่ อัตราเงินปันผลตอบแทนช่องทางการให้ข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความร่วมมือกับองค์กรอื่นซึ่งส่งผลเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมดส่วนอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นส่งผลเชิงลบต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด และ 3) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมดของหมวดอุตสาหกรรมต่างๆไม่มีความต่างกัน ยกเว้นหมวดธุรกิจการเงินที่แตกต่างจาก 5 หมวดอุตสาหกรรม ได้แก่ หมวดเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร หมวดสินค้าอุตสาหกรรม หมวดอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง หมวดทรัพยากร และหมวดบริการ

Swartz, Hahn & Anne (2006) การศึกษาเรื่อง The Move Toward a Cashless Society: a Closer Look at Payment Instrument Economics ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการตรวจสอบเชิงประจักษ์ของผู้วิจัยถึงการก้าวสู่สังคมไร้เงินสดโดยใช้กรอบมุมมองว่าด้วยต้นทุนและผลประโยชน์ งานศึกษาพบว่าเมื่อพิจารณาทุกส่วนที่สำคัญในการทำธุรกรรมและเพิ่มสิทธิหรือประโยชน์ของแต่ละภาคส่วนแล้ว การใช้เงินสดและเช็คจะมีราคาแพงกว่า การมีการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้จากงานวิจัยทั้งหมดข้างต้น สามารถวิเคราะห์ได้ว่า งานที่ศึกษาจำนวนมากเป็นงานการศึกษาเฉพาะส่วนย่อยขององค์ประกอบของการเป็นสังคมไร้เงินสด เช่น การศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมของบุคคลและธุรกิจในการใช้พร้อมเพย์ ฯลฯ เป็นต้น ส่วนด้านนวัตกรรมก็ไม่พบการศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ศึกษา และงานศึกษาเกือบทั้งหมดเป็นการอธิบายด้วยการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งยังไม่สามารถอธิบายประเด็นของการศึกษาได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง เช่น การอธิบายถึงพัฒนาการของนโยบาย หรือ กลยุทธ์และมาตรการเชิงนโยบาย เป็นต้น กล่าวโดยสรุปคืองานวิจัยที่เกี่ยวกับนวัตกรรมเชิงนโยบายในประเทศไทยยังไม่มีองค์ความรู้ที่มีผู้ศึกษามาก่อน หรือมีปรากฏก็เป็นบทความหรือแนวคิดขององค์กรที่ดูแลประเด็นเรื่องนวัตกรรมของภาครัฐ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดไปแล้วในตอนต้นของบทแล้ว

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอวิธีการในการดำเนินการวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยมีระเบียบวิธีวิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

3.2 ขอบเขตการวิจัย

3.3 แนวทางการวิจัย

3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาและเก็บและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารราชการ หนังสือประกาศราชการ หนังสือเวียนทางราชการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In–Dept Interview) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลจะต้องที่มีความเกี่ยวข้องกับนโยบายและการปฏิบัติ และเลือกผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานมาไม่น้อยกว่า 10 ปีในทุกระดับบทบาทที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาตั้งแต่การกำหนดนโยบายไปจนถึงผู้รับนโยบายไปปฏิบัติ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีจำนวน 30 คน

ในส่วนของการคัดเลือกเอกสารเพื่อนำมาวิจัยนวัตกรรมเชิงนโยบาย ผู้วิจัยมีเกณฑ์สำหรับการคัดเลือกเอกสารที่นำมาใช้ในการวิจัยตามหลักการของ Scott (1990) ที่เอกสารต้องมีองค์ประกอบดังนี้คือ

1) ความจริง (Authenticity)

2) ความถูกต้องน่าเชื่อถือ (Credibility)

3) การเป็นตัวแทน (Representativeness)

4) ความหมาย (Meaning)

สำหรับการสร้างกรอบแนวคิด ผู้วิจัยเริ่มจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ มาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่หลากหลาย มีการจัดพิมพ์เผยแพร่ไว้อยู่แล้วโดยนักวิจัยทำการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลที่มีผู้ทำไว้แล้วมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างกรอบการศึกษาวิจัย โดยข้อมูลของเอกสารใช้ทั้งรูปแบบเอกสารที่อยู่ในรูปของหนังสือ (Text) และเอกสาร (Document) ต่าง ๆ ในลักษณะเอกสารสาธารณะ (Public Document) ที่เขียนและตีพิมพ์เผยแพร่โดยหน่วยงานสาธารณะ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตลอดไปจนถึงการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานจากประสบการณ์ตรงจากการทำงาน และจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับนโยบายและการปฏิบัติ มาสร้างและออกแบบกรอบคิดสำหรับการวิจัย

ส่วนการสรุปผลเพื่อให้เกิดความแน่นอนว่าข้อสรุปนั้นเที่ยงตรงตามความเป็นจริงและสอดคล้องกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเอกสารเป็นหลักประกอบกับการสัมภาษณ์เพื่อยืนยันและตอบคำถามการวิจัยในแต่ละประเด็น จากนั้นทำการสรุปและอภิปรายผลด้วยการพรรณนาความ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการตีความหมายด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้

1) การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) ดำเนินการเรียบเรียงเฉพาะข้อมูลที่สำคัญสอดคล้องและตอบประเด็นวิจัยที่ต้องการศึกษา

2) การจัดระเบียบข้อมูล (Data Display) ทำการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่โดยกำหนดให้ประเด็นที่คล้ายกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน

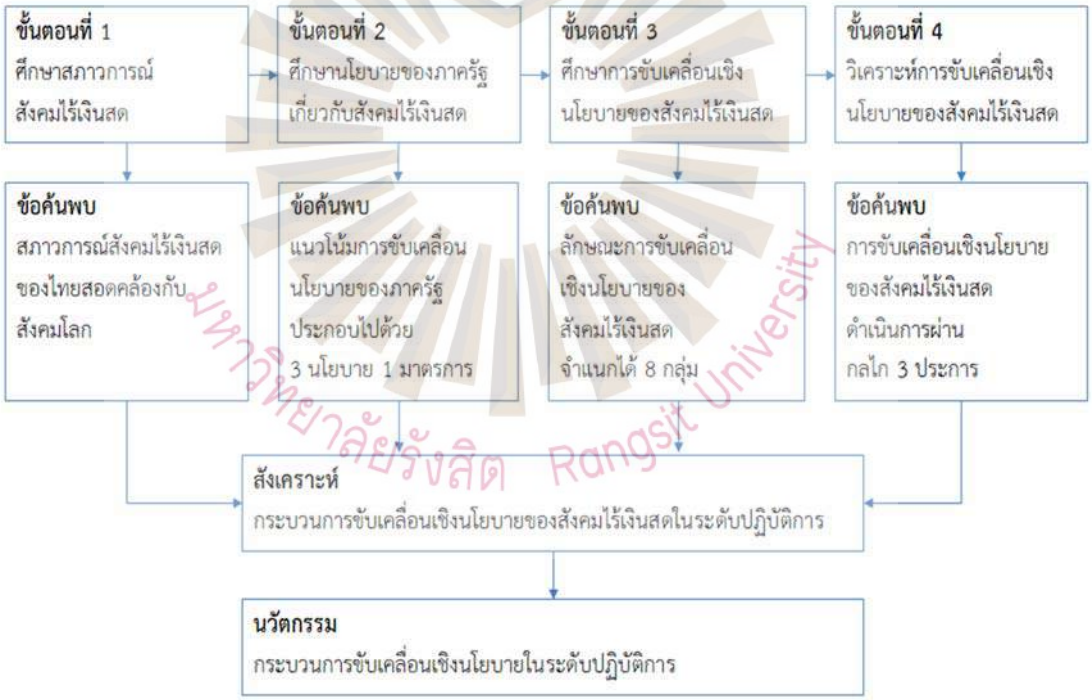
3) การค้นหาข้อสรุปและตีความของข้อมูลในรูปแบบพรรณนาตามแนวคิดทางการวิจัยที่กำหนดไว้

4) ทำการสรุปผลพรรณนาข้อมูลเพื่อบรรยายให้เป็นสภาพตามความเป็นจริงและเขียนรายงานสรุปในลักษณะของการพรรณนาความในลักษณะขององค์รวม

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยใช้การวิจัยผ่านการศึกษานโยบาย มาตรการ ยุทธศาสตร์ด้านการเงินการคลังที่เกี่ยวข้องกับการลดการใช้เงินสดของกระทรวงการคลังโดยเฉพาะของกรมบัญชีกลางซึ่งมีภารกิจหลักในงานด้านการจ่ายเงินของประเทศ และเนื้อหาที่มาจากธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีบทบาทในการกำกับดูแลระบบการเงินของประเทศ

ขอบเขตด้านเนื้อหาข้อมูลจำแนกตามระยะเวลาของนโยบาย โดยศึกษานโยบายด้านการเงินการคลังของกระทรวงการคลังที่นำไปสู่การลดการใช้เงินสด ระหว่างปี พ.ศ. 2520 - 2565 และมาตรการ/โครงการของรัฐตามแผนยุทธศาสตร์ National E-Payment ที่นำไปสู่การลดการใช้เงินสด ระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2565 โดยแสดงภาพกรอบในการศึกษาวิจัย ดังรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 แสดงกรอบในการศึกษาวิจัย

3.3 แนวทางการวิจัย

การศึกษาวิจัย ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาสภาวการณ์สังคมไร้เงินสด มีกระบวนการในการศึกษา

ดังต่อไปนี้

1) สภาวการณ์โลก โดยทำการศึกษาจากการรวบรวมเอกสาร ตำรา งานวิจัย วารสาร บทความ ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อวีดีทัศน์ ที่เกี่ยวข้องกับสังคมไร้เงินสด

2) สภาวการณ์ประเทศไทย โดยทำการศึกษาจากการรวบรวมเอกสาร ตำรา งานวิจัย ข้อสั่งการ คู่มือและระเบียบวิธีปฏิบัติ ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่าง ๆ วารสาร บทความ ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อวีดีทัศน์ สื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ Infographic ที่เกี่ยวข้องกับสังคมไร้เงินสด

3) ศึกษาเรียนรู้ข้อมูลเชิงลึกผ่านประสบการณ์ตรง จากการทำงานในตำแหน่งนักวิชาการคลัง ทำหน้าที่ เลขานุการคณะผู้บริหารการคลัง ประจำจังหวัด (คบจ.) เป็นบุคลากรหลักในการนำนโยบายและมาตรการไปปฏบัติในพื้นที่ รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ ประสานผู้เกี่ยวข้อง สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน แก้ปัญหา รับเรื่องร้องเรียน จัดประชุม ประเมินผลการปฏิบัติงานและรายงานผลเข้าสู่ส่วนกลาง ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

4) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสาร ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์การทำงาน ผ่านมุมมอง Transformative Change ของ Three Frames for Innovation Policy (Schot & Steinmueller, 2018) เพื่อให้ทราบถึงสภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของโลกและของประเทศไทย

3.3.2 ศึกษานโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

มีกระบวนการในการศึกษา ดังต่อไปนี้ Murray, Caulier-Grice and Mulgan (2010)

1) ทำการศึกษาจากการรวบรวมเอกสาร ข้อสั่งการ คู่มือและระเบียบวิธีปฏิบัติ ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสังคมไร้เงินสด

2) จัดระเบียบข้อมูลโดยยึดโยงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ และลักษณะงานที่ประกอบไปด้วย 3 นโยบาย 1 มาตรการ ได้แก่ ภาครัฐได้ดำเนินนโยบายทางการคลังในการลดการใช้เงินสด นโยบายทางการเงินในการลดการใช้เงินสด นโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้อการไปสังคมไทยสู่สังคมไร้เงินสด และมาตรการทางการคลังในการลดการใช้เงินสด

3) สร้าง Time Line ของนโยบายและมาตรการดังกล่าว เพื่อให้เห็นแนวโน้มการขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐ

4) วิเคราะห์การเป็นนวัตกรรมเชิงสังคมของนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด ผ่านกระบวนการสร้างนวัตกรรมทางสังคม

3.3.3 ศึกษาการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

มีกระบวนการในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) ศึกษารายละเอียดของแต่ละนโยบาย/มาตรการ เพื่อคัดแยก จัดหมวดหมู่

2) ทำการลดทอนข้อมูล (Data Reduction) ดำเนินการเรียบเรียงเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้เห็นลักษณะของการขับเคลื่อน

3) จัดกลุ่มและให้คำจำกัดความลักษณะของการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด ซึ่งจำแนกได้ 8 กลุ่ม ได้แก่ คือ 1) E-Payment ภายในหน่วยงานภาครัฐ 2) E-Payment สำหรับหน่วยงานรัฐและประชาชน 3) การส่งเสริมและผลักดัน E-Payment 4) การพัฒนากลไก E-Payment 5) กำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment 6) การกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบาย 7) การสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ในภาคประชาชน และ 8) การวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐ

4) โดยทำการวิเคราะห์ผ่านข้อมูล Three Frames for Innovation Policy โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Schot & Steinmueller (2018) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของนวัติกรรมการนำนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดสู่การปฏิบัติ

3.3.4 วิเคราะห์การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

มีกระบวนการดังต่อไปนี้

1) ศึกษารายละเอียดของแต่ละนโยบาย/มาตรการ ร่วมกับกระบวนการทำงานในพื้นที่จริง และยืนยันความถูกต้องของข้อมูลจากการสัมภาษณ์

2) สรุปผลพรรณนาข้อมูล เพื่อบรรยายให้เป็นสภาพตามความเป็นจริงตามประสบการณ์ และเขียนรายงานสรุปในลักษณะของการพรรณนาความในลักษณะขององค์รวม

3) วิเคราะห์การขับเคลื่อนเชิงนโยบายผ่านแนวคิดกรอบการทำงานเพื่อนวัตกรรมภาครัฐ (OECD, 2015) โดยมีการยึดกรอบการปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ Rules and Process, People, Ways of Working และ Knowledge และเชื่อมโยงกับกลไกขับเคลื่อนนโยบาย 3 ประการ คือ คน (People) กลยุทธ์ (Strategy) และการสื่อสาร (Communication)

3.3.5 สังเคราะห์กระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ

ประยุกต์ผลการสังเคราะห์ผ่านกรอบหลักคิดขั้นตอนการพัฒนาของนวัตกรรมทางสังคมของ (Murray at al., 2010)

3.3.6 ค้นพบนวัตกรรมกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายในระดับนโยบายและการปฏิบัติการ

จากการสังเคราะห์กระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด ร่วมกับการสัมภาษณ์ทีมเฉพาะกิจเกี่ยวกับการดำเนินการที่ทำให้สัมฤทธิ์ผล ทำให้ค้นพบนวัตกรรมกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายในระดับนโยบายและการปฏิบัติการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐอื่น ๆ ต่อไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 4

สภาวการณ์สังคมโลก สังคมไทย เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

ในบทนี้จะกล่าวถึงภาพรวมของสภาวการณ์สังคมโลก สังคมไทย ที่เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด ซึ่งการศึกษาในส่วนนี้จะทำให้เข้าใจถึงสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มและประสบการณ์การลดการใช้เงินสดของต่างประเทศ และของประเทศไทย ที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งการนำเสนอเป็นส่วนหนึ่งในการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของโลก

4.2 สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของไทย

พัฒนาการของสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) นับว่าเป็นกระแสของการเติบโตของโลกปัจจุบัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นพัฒนาการของสังคมที่มีลักษณะของระบบธุรกรรมทางการเงินที่มีการดำเนินการบนอุปกรณ์อิเลคทรอนิค โดยไม่มีการใช้เงินสดทั้งนี้กระบวนการที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสดเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน และมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ อย่างไรก็ตามจากการศึกษาโดยทั่วไปแล้วพบว่าปัจจัยที่เป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดสังคมไร้เงินสด มีดังนี้

1) ระบบการจ่ายเงิน (Digital Payment Systems) ซึ่งเป็นระบบที่ก่อให้เกิดความสะดวกระหว่างบุคคลและธุรกิจในการจ่ายเงินค่าสินค้า เช่น กระเป๋าเงินอิเลคทรอนิค (Mobile Wallets) หรือ Online Banking เป็นต้น

2) พัฒนาการทางเทคโนโลยี่ ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จะมีส่วนเมประสิทธิภาพของการเข้าถึงการจ่ายเงินได้ดียิ่งขึ้น ด้วยการเชื่อต่อระหว่างโทรศัพท์ที่ใช้กับการบริการที่ง่ายขึ้น เช่น ระบบ QR code

3) ความง่ายและประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งในที่นี้หมายความถึง ความง่ายของแฟลตฟอร์มและระบบการจ่ายโอนเงินที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

4) การบูรณาการ และเชื่อมโยงระบบทางการเงินเข้าด้วยกัน (Financial Inclusion) ซึ่งหมายถึง การรวมระบบการเงินที่เกี่ยวข้องเพื่อลดข้อจำกัดของการให้บริการทางการเงิน เช่น ระบบการจ่ายเงินดิจิทัล (Digital) การโอนเงิน (Transfer Funds) การเข้าถึงระบบบริการทางการเงิน (Access to financial services) เป็นต้น

5) การพัฒนานโยบายการสนับสนุนระบบการจ่ายเงินทางอิเลคทรอนิคของรัฐ ในการเป็นสังคมไร้เงินสดในสังคม ซึ่งเป็นการสนับสนุนและดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้แรงกระตุ้นจูงใจ การสร้างกรอบในการควบคุม ตอดจนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในธุรกรรมที่สำไปสู่สังคมไร้เงินสดต่อคนสังคม และ

6) การมียุทธศาตร์ นโยบาย มาตรการ และแผนเชิงปฏิบัติในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งเป็นการทำให้ผู้บริโภคสินค้าบริการ ลดการใช้เงินสดลงและเพิ่มปริมาณการใช้จ่ายด้วยระบบดิจิทัลมากขึ้น โดยต้องดำเนินการทั้งผู้บริโภคและผู้ให้บริการหรือธุรกิจ

สำหรับสภาพการณ์ของโลกที่เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด พบว่าในหลาย ๆ ประเทศ มีทางเลือกไม่ใช้เงินสด (ธนบัตรหรือเหรียญ) มาระยะหนึ่งแล้ว โดยมีเทคโนโลยีการชำระเงินที่ถูกพัฒนาควบกับการรูปแบบการชำระเงินอื่น อาทิ บัตรเดบิต บัตรเครดิต ซึ่งมีความแตกต่างไปในแต่ละทางเลือกในประเด็นด้านความปลอดภัย การคุ้มครองผู้ใช้ เวลาในการชำระเงิน ความสะดวกในการใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมในการใช้งาน ทั้งนี้หลายประเทศในโลกโดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียพบว่าข้อสรุปเกี่ยวกับสถานการณ์ การเคลื่อนไหวสู่สังคมไร้เงินสดถือว่าเป็นกลุ่มประเทศที่มีการก้าวกระโดด (Leapfrog) จากเงินสดสู่ระบบการชำระเงินดิจิทัล (Cash to Digital Payment) สูง (Bech & Garratt, 2017) กอรปกับการเปลี่ยนผ่านจากการธนาคารแบบดั้งเดิมสู่การเป็นธนาคารรูปแบบใหม่ทำให้มีส่วนช่วยให้องคาพยบทางการเงินในประเทศได้ประโยชน์จากการเข้าถึง การบริการทางการเงินเป็นครั้งแรก ตั้งแต่ จีน อินโดนีเซีย เกาหลี มาเลเซีย ฟิลิปปินส์และประเทศไทย เป็นต้น

4.1 สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของโลก

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาประเทศที่พัฒนาแล้วเริ่มมีการลดการใช้เงินสดลงอย่างต่อเนื่อง โดยรัฐบาลกลางต่าง ๆ ทั่วโลกมีการจัดการเชิงรุกในการแปรสภาพสังคมไปสู่สังคมไร้เงินสด มีศึกษาสำรวจความเสี่ยง และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสังคมไร้เงินสด ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประเทศมีความพร้อมมากขึ้นด้วยการวางโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน การคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อจำกัดความคุ้มครองทางดิจิทัล และการเงิน ตลอดจนเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว

ในช่วงสิบกว่าปีที่ผ่านมา โลกได้เผชิญกับสภาวะสังคมที่เรียกว่า “สังคมไร้เงินสด” หรือ “Cashless Society” ที่มีระบบการเงินและรูปแบบการชำระเงินมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในประเทศที่เศรษฐกิจและเทคโนโลยีก้าวหน้าซึ่งสภาวะนี้มีผลกระทบต่อทั้งผู้คนและสังคมอย่างกว้างขวาง และการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ส่งผลกระทบถึงผู้คนในหลาย ๆ ด้านเช่น การใช้เงินสดเป็นตัวกลางในการซื้อของระหว่างบุคคลได้ลดลง ผู้คนสามารถทำธุรกรรมซื้อขายได้สะดวกยิ่งขึ้นโดยไม่ต้องกังวลเรื่องความสะดวกสบายและความปลอดภัยของเงิน การใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินยังช่วยลดการสูญเสียเงินสดหรือการฉกชิงที่อาจเกิดขึ้นได้ในกรณีของเงินสด นอกจากนี้ยังช่วยลดต้นทุนในการจัดการเงินสดในองค์กรและธุรกิจอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม สังคมไร้เงินสดที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นประเด็นในเชิงบวกทั้งหมด กล่าวคือ สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีหรือมีความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนแปลงนี้อาจสร้างความยากลำบากและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการหรือสินค้าสำหรับกลุ่มคนเหล่านี้ได้ อีกทั้งยังกลายเป็นประเด็นที่ทำให้เกิดความเลื่อมล้ำได้เช่นกัน นอกจากนี้สภาวะของสังคมไร้เงินสดก็ยังมีประเด็นหัวข้อของการวิพากษ์ ในเรื่องของความเป็นส่วนตัว และประเด็นความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้คนในสังคมอีกด้วย (Bech & Garratt, 2017)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4.1.1 ประเทศจีน

จีนเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับความสนใจมากในการพัฒนาสังคมไร้เงินสด ซึ่งการศึกษาพบว่าการเติบโตของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์และการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินมีผลกระทบที่สำคัญต่อระบบการค้าออนไลน์และผู้ให้บริการชำระเงินในจีนอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้แผนการผลักดันจีนเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เกิดมาจากหน่วยงานภาครัฐของจีนที่ประกอบไปด้วย 5 หน่วยงานหลักได้แก่ ธนาคารกลาง คณะกรรมการกำกับดูแลธนาคารและการประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ กระทรวงการคลัง และกระทรวงเกษตรและชนบท

จากในอดีตกว่า 1000 ปีอาจกล่าวได้ว่า จีนเป็นประเทศแรกที่ใช้เงินกระดาษ Paper Currency แต่ปัจจุบันจีนอาจจะเป็นประเทศแรกที่จะเลิกใช้เงินสด จากการที่ปัจจุบันนี้เด็กวัยรุ่นเป็นจำนวนมากในประเทศจีนมีความเชื่อว่าพวกเขาสามารถที่จะเป็นคนกลุ่มแรกที่จะหยุดการใช้เงินสดได้ สะท้อนได้จากการใช้โทรศัพท์มือถือในการชำระเงิน ซึ่งจีนเป็นประเทศที่มีการใช้โทรศัพท์มือถืออย่างแพร่หลายที่สุดประเทศหนึ่ง และปัจจุบันคนจีนใช้แอปพลิเคชันมือถือเพื่อชำระเงินในร้านค้าทั่วไป ร้านอาหาร ตลาดสด และแม้แต่การจ่ายค่าขนส่งสาธารณะ การจ่ายค่าโดยสารแท็กซี่ หรือรถไฟฟ้า อย่างมีเสถียรภาพ แอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมอย่างมากในจีน เช่น Alipay และ WeChat Pay ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการการชำระเงินและการโอนเงินอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย (Lehman & Rothstein, 2021) ซึ่งตัวเลขในปี 2016 การชำระเงินด้วยมือถือในประเทศจีนมีปริมาณถึง 5.5 ล้านล้านดอลลาร์ Trillian มีขนาดใหญ่กว่าสหรัฐอเมริกาที่มีเพียง 112 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ Billion ในตลาด โดยเฉพาะในเมืองปักกิ่งเซี่ยงไฮ้และหังโจวมากกว่า 80% ซุปเปอร์มาร์เก็ตยอมรับให้ประชาชนใช้อาลีเพย์ Alipay หรือ WeChat Pay ซึ่งเป็น Platform ที่ถือเป็นแพลตฟอร์มการจ่ายเงินด้วยมือถือที่เด่นสุด คือ Alibaba

ในบทความ The End of Money โดย Wolman (2013) อธิบายว่าวิวัฒนาการของการชำระเงินผ่านมือถือ Mobile Banking มีการพัฒนาอย่างกว้างขวางในประเทศกำลังพัฒนาและเป็นอะไรที่นักเทคโนโลยีได้กล่าวถึงว่ามันเป็นเสมือนสถานการณ์ก้าวกระโดด Leapfrog Scenario ซึ่งสำหรับในประเทศพัฒนาน้อยก็กลายเป็นอีกหนึ่งสถานการณ์ที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วมากขึ้นทั้ง ๆ ที่ประเทศเองยังไม่มีระบบโครงสร้างพื้นฐานเพียงพอ และยังขาดระบบการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น จากการสำรวจทั่วโลกโดย KPMG พบว่าประชากรทั่วโลกร้อยละ 66 มีความสนใจที่จะใช้การชำระเงินผ่านมือถือในขณะที่ประเทศจีน พบว่ามีมากถึงร้อยละ 84 ที่จะใช้ระบบการชำระเงินผ่านมือถือ

ในมุมมองของ Henry Cao Hui Ming มีความคิดว่าเร็วเกินไปที่ประเทศจีนจะเป็นสังคมไร้เงินสดแต่เราก็อยู่บนเส้นทางที่พร้อมที่จะรับเอาแนวคิดนี้และคงจะต้องผ่านอีกหลายขั้นตอนการชำระเงินผ่านมือถือเป็นเพียงหนึ่งในหลายๆขั้นตอนเท่านั้นเอง Button Up Revolution วิวัฒนาการจากล่างสู่บนเป็นความคิดเห็นของผู้เขียนรายงานนี้ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงระบบการชำระเงินจากแบบเดิมสู่ระบบใหม่ดังนี้ ก่อนมีอาลีเพย์และ WeChat เพที่มีการแพร่หลายไปในทุกหนทุกแห่งเช่นปัจจุบันการชำระเงินแบบไร้เงินสดจะกระทำผ่านบัตรเดบิต (Debit Cards) และ ยูเนี่ยนเพย์ (Union Pay) โดยมีธนาคารจีนเป็นผู้ผูกขาดการชำระเงิน และสำหรับ

ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ได้กลายเป็นโอกาสอันดีที่จะเข้าไปอยู่ในกลุ่มร่วมเป็นพันธมิตรกับธนาคารพาณิชย์พร้อม ๆกันนี้โทรศัพท์มือถือของจีนก็ได้ถูกนำมาใช้และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการใช้ PC สู่การจ่ายเงินผ่านมือถือและเจริญเติบโตถึง 500 ล้านในปี 2012 และผลตามมาอีกประการหนึ่งก็คือบริษัทซอฟต์แวร์เกี่ยวกับ PC จำนวนหลายพันรายได้เปิด Application มือถือ Mobile App และใช้เพื่อการช้อปปิ้ง นี่คือจุดเริ่มต้นของจีนในการรับเอาพฤติกรรมการชำระเงินด้วยมือถือ และส่งผลให้ประเทศจีนมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากถึง 75.1 ล้านคนซึ่งในจำนวนนี้ 96.3 เปอร์เซ็นต์สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตด้วยมือถือของตนเองได้

อีกพัฒนาการของจีนในการชำระเงินหรือการลดการใช้เงินสดคือ การชำระเงินผ่านการสแกนรหัส QR Code ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจนกลายเป็นทางเลือกที่น่าสนใจในการทำธุรกรรมการค้าในจีน โดยที่ผู้ที่ซื้อขายสินค้าในจีนสามารถสแกนรหัส QR Code บนอุปกรณ์มือถือของพ่อค้าหรือผู้ขาย เพื่อชำระเงิน ทำให้กระบวนการชำระเงินรวดเร็วและสะดวกสบาย และไม่ต้องใช้การแลกเปลี่ยนเงินสดซึ่งตลาด QR Code มูลค่าการชำระเงินผ่าน QR Code ในจีนมีอัตราการเติบโตที่สูงมากในระยะเวลาสองสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี 2016 เป็นต้นมา การใช้งานและการรับรู้เกี่ยวกับการชำระเงินผ่าน QR Code ได้รับการเพิ่มขึ้นอย่างมาก รายงานกล่าวว่ามูลค่าการชำระเงินผ่าน QR Code ในจีนในปี 2019 มีค่าประมาณ 202.8 ล้านล้านหยวน (ประมาณ 29.6 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ) และมูลค่าการชำระเงินผ่าน QR Code ในปี 2020มีมูลค่าถึง 59.8 ล้านล้านหยวน (ประมาณ 300 ล้านล้านบาท) เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าประมาณ 8 เท่าของปีก่อนหน้า

มาตรการสำคัญในการผลักดันให้เกิดสังคมไร้เงินสดของรัฐอีกประการหนึ่งคือ การสนับสนุนจัดตั้งพื้นที่เงินสดไร้เงินสด กล่าวคือในหลายพื้นที่ในจีน รวมถึงร้านค้าห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานบริการอื่น ๆ มีการสนับสนุนในการจัดตั้งพื้นที่เงินสดไร้เงินสด หรือ "Cashless Stores" ที่สำหรับลูกค้าจะต้องใช้แอปพลิเคชันเพื่อชำระเงินแทนการใช้เงินสด ซึ่งเป็นการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินและสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค

สรุปได้ว่า การพัฒนาสังคมไร้เงินสดในจีนเป็นแนวโน้มที่ก้าวหน้า ซึ่งเกิดมาจากความร่วมมือระหว่างรัฐบาล ภาคเอกชน และสังคมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อการสร้างสังคมไร้เงินสดที่มีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต

4.1.2 ประเทศสวีเดน

ในช่วงกว่า 100 ปีที่ผ่านมาเพราะการเปลี่ยนแปลงนโยบายใหม่ของเงินได้เกิดขึ้นมาก่อนหน้านี้ในราวศตวรรษที่ 17 กล่าวคือเมื่อ Risk Bank of Sweden และ Bank of England ได้แนะนำให้ประชาชนรู้จักเก็บเงินโดยธนาคารกลาง และเราก็ได้รู้จักเก็บเงิน ซึ่งเงินอาจอยู่ในรูปของเปลือกหอย หิน แหวน เหรียญ และหรือรูปแบบอื่น ๆ พันธบัตรรัฐบาล บัตรรูปอื่น ๆ ซึ่งเราได้เรียกรวมกันอย่างง่าย ๆ ว่า "เงินสด" โดยมีพระมหากษัตริย์เป็นผู้ให้การสนับสนุนการให้มูลค่าความเชื่อถือของเงิน

ส่วนแนวคิดที่เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่บริบทของสังคมยังไม่ได้คิดว่าจะเป็นไปได้ จวบจนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการใช้เงินในรูปแบบใหม่ ๆ ที่เคยเป็นพื้นฐานของสังคมของเรา

เรื่องของเงินสดและเส้นทางสู่สังคมไร้เงินสดในสวีเดน ตามประวัติศาสตร์การเงินสวีเดนอธิบายไว้ว่า การชำระเงินของสวีเดนได้เริ่มขึ้นในปี 1995 และเป็นเหรียญ (Coin) ที่ประเทศสวีเดนได้สร้างขึ้นมาเป็นครั้งแรกที่ ณ เมืองซิกทีอนา (Sightuna) เพื่อตอบสนองการค้าในกลุ่มประเทศยุโรปและเชื่อว่ามีส่วนช่วยให้เกิดการกระตุ้นการค้าขาย และท้ายที่สุดระบบการชำระเงินก็กลายเป็นส่วนสำคัญสำหรับสังคมในระยะเวลาต่อมาแม้ว่าระบบการชำระเงินในช่วงนั้นจะไม่ดีนัก ต่อมาเศรษฐกิจเจริญเติบโตมากขึ้น (Boom) ที่ศตวรรษที่ 17 เมื่อความต้องการของธนาคารในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ฝากเงินและผู้กู้ยืมเงิน ประกอบกับสวีเดน ซึ่งกำลังทำสงครามกับโปแลนด์ และมีความต้องการเงินเพื่อสนับสนุนการทำสงครามดังนั้นในปี 1656 ธนาคารแห่งสวีเดน Sweden Bank ได้จัดตั้ง Stockholm Bank ซึ่งมีเจ้าของคือ Johan Pal Mstruch และกำกับดูแลโดยกษัตริย์

ต่อมาอีกไม่นานธนาคารแห่งนี้ก็ได้เริ่ม มีการนำร่องโดยออกใบลดหนี้ Credit Note เพื่อระบบเครดิตและได้นำไปสู่การทำธุรกิจที่ดีให้กับธนาคาร ระยะต่อมา Palmstruch ได้เริ่มเปิดตัวบริการเครดิตที่น่าสนใจกิจกรรมการเงินนี้กลายเป็นที่ต้องการของกองทุนในการดำเนินงานอุตสาหกรรมและการทหารซึ่งจัดว่าเป็นการให้บริการทางการเงินที่น่าสนใจทำให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามการให้บริการด้านการเงินและเครดิตเกินการสะดุดลงเนื่องจากไม่สามารถจะขยายมากเกินไปโดยปราศจากเหตุผลที่ดี และในท้ายที่สุด Stockholm Banco ก็ล้มละลายไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้แต่ก็ได้นำไปสู่การสรรหาสิ่งใหม่ ๆ

ขึ้นในระบบการเงินของประเทศ นั่นก็คือ การก่อตั้งธนาคารกลางของประเทศสวีเดน Swedish Central Bank และในปี ค.ศ. 1668 รัฐสภาสวีเดนก็ตัดสินใจใช้ Stockhorse Barco เพื่อการก่อตั้ง Riskers Stander Bank และอยู่ในภายใต้การควบคุมและเป็นเจ้าของโดยรัฐ และต่อมาก็ได้เปลี่ยนเป็นชื่อ Svergs Riks bank และจัดเป็นธนาคารกลางแห่งแรกของโลกต่อมาในปี ค.ศ. 1897 ด้วยกฎหมายของธนาคาร Sveriges Riks bank ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ผูกขาดในการออกธนบัตรได้ในสวีเดนและในปี ค.ศ. 1904 Swedish Bank ก็สามารถออกธนบัตรด้วยตนเองได้

การพัฒนาระบบการชำระเงินของสวีเดนในช่วงกลางทศวรรษที่ 20 เป็นเวลาที่ประเทศสวีเดนได้รับความสำเร็จและมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมากและเป็นประเทศหนึ่งที่ร่ำรวยที่สุดในโลก มีความเจริญเติบโตด้านอุตสาหกรรม การจ้างงานสูง ค่าจ้างและเงินเดือนสูงขึ้นเป็นต้น ส่วนระบบการปกครองประเทศสวีเดนมีการปกครองแบบประชาธิปไตย มีสวัสดิการที่ดีที่สุดเท่าที่เคยมีมาและขณะเดียวกันก็มีเทคโนโลยีสำคัญๆที่ได้เปลี่ยนสังคมสวีเดน เช่น โทรทัศน์ รถยนต์ โทรศัพท์ เครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคนสวีเดนเป็นอย่างมาก

ก่อนหน้านี้ในปี ค.ศ. 1960 ภาคเอกชนซึ่งได้แก่ธนาคารต่างพร้อมที่จะก้าวไปรูปแบบการบริการใหม่ เพื่อทำให้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ธนาคารต่าง ๆ มองเห็นศักยภาพของระบบการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์และพร้อมที่จะลงทุนสร้างระบบอัตโนมัติ เพื่อการดำเนินงานด้านการบัญชีและการทำธุรกรรม แต่ส่วนหนึ่งที่ธนาคารยังขาดคือองค์ประกอบสังคมที่จะต้องนำมาพิจารณาคือลูกค้า Customer ในช่วงเวลาดังกล่าวค่าตอบแทนแรงงานทั้งในรูปค่าจ้างเงินเดือนจะจ่ายด้วยเงินสด ซึ่งหมายความว่าธนาคารไม่สามารถเข้าถึงเงินจำนวนนี้ได้เลยดังนั้นการทำธุรกรรมผ่านบัญชีธนาคารจึงเป็นตลาดเป้าหมายและมีขนาดใหญ่มากในระบบการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Banking System และสิ่งนี่คือจุดเริ่มต้นที่เป็นความคิดในการก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศสวีเดน

ในปี 2000 นับเป็นสหัสวรรษใหม่ที่ใกล้สู่สังคมไร้เงินสด คนส่วนมากในสวีเดนมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความสำคัญในการสร้างสังคมใหม่ New Society และแนวคิดที่น่าสนใจ คือ การเข้าสู่ระบบดิจิตอล Digitalization เศรษฐกิจแบบเครือข่าย (Network Economy) เศรษฐกิจใหญ่ (New Economic) การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ E-Commerce การติดต่อผ่านเครือข่าย Board Bank ฯลฯ การลดการใช้เงินสดในสังคมสวีเดนเริ่มปรากฏให้เห็นในช่วงต้น ๆ ของปี 2000 และจัดเป็น

องค์ประกอบหนึ่งของการลดใช้เงินสดโดยเฉพาะ “Swish” ที่พัฒนาโดยการร่วมมือระหว่างธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 6 แห่งและธนาคารกลางสวีเดน (Sveriges Riks bank) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้ทุกอย่าง ทำให้ปริมาณเงินสดหมุนเวียนในระบบของสวีเดนในปี 2017 ลดลงสู่ระดับต่ำสุดในรอบ 27 ปี เหลือเพียง 55,564 ล้านโครนาสวีเดน หรือคิดเป็นสัดส่วนเพียง 1% ต่อ GDP เมื่องเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีสัดส่วนราว 5-7% ต่อ GDP และสหราชอาณาจักร 3% ต่อ GDP ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า พัฒนาการเชิงสังคมที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสดของสวีเดนได้เริ่มขึ้นช่วงกลางศตวรรษที่ 20 โดยมีการความร่วมมือระหว่างปัจจัยสังคมต่าง ๆ ที่มีส่วนในการส่งเสริมการให้บริการชำระเงินด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ Electric Payment Electronic โดยมีเหตุผลหลายประการที่ทำให้การพัฒนาระบบชำระเงินประสบความสำเร็จได้แก่

1) การเมืองในช่วง 20 ปี หลังจากปล่อยให้มีการพัฒนาระบบการชำระเงินเป็นเรื่องของกลไกตลาด (Marketing)

2) ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เช่น ธนาคารผู้ประกอบการบัตรชนิดต่าง ๆ ผู้รับชำระเงิน ผู้จัดให้มีบริการชำระเงิน ผู้ประกอบการโทรคมนาคม สำนักหักบัญชีอัตโนมัติ มีความร่วมมือกันพัฒนาและยอมรับในระบบที่ไม่ใช้เงินสด

3) ความต้องการ Demand จากผู้บริโภคที่ต้องการจะจำกัดการใช้เงินสดและต้องการจะใช้บริการ Electronic แทนเงินสด

4) กฎหมายต่าง ๆ ที่รัฐได้นำมาใช้เพื่อกระตุ้นให้มีการลดการใช้เงินสด

สำหรับปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการใช้เงินสดน้อยลงในสวีเดนในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 คือ

1) ประชาชนมีความเชื่อมั่นใน Risk Bank พอ ๆ กับการธนาคารและระบบ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานที่ได้ให้ความสนใจในเทคโนโลยีมากขึ้นจึงทำให้เกิดความสะดวกมากกว่าการใช้เงินสด

2) คนหนุ่มสาวมีความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์มือถือทำธุรกรรมมากขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ

3) ทุกทางเลือกเมื่อเปรียบเทียบกับการถือเงินสดจะมีความน่าสนใจสำหรับผู้บริโภคมากกว่าเช่น E-Commerce เป็นต้น

4) ธนาคารต่าง ๆ ก็ได้ลดการให้บริการ เกี่ยวกับความต้องการถือเงินสดแม้ว่าธนาคารจะมีรายได้จากการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยยะสำคัญแต่ธนาคารก็ไม่ได้รับประโยชน์มากมายอะไรในการให้บริการด้วยเงินสด

5) การทำธุรกรรมการเงินโดยอาศัยเงินสดลดลงอย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะไม่มีการหยุดใช้เงินสดแต่ก็มีหลายกิจกรรมการค้าที่ได้ปฏิเสธการใช้เงินสดหรือไม่ก็มีผู้บริโภคปฏิเสธการถือเงินสดเพิ่มขึ้นเช่นกัน

6) พัฒนาการด้านประชากรและการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะยังคงกดดันการใช้เงินสดและเพิ่มความนิยมในการชำระเงินด้วยอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นในสังคมคนสวีเดน

4.1.3 สหราชอาณาจักร

ได้ก้าวย่างเข้าใกล้สู่การเป็นสังคมไร้เงินสด และถือเป็นก้าวย่างที่สำคัญยิ่ง ซึ่งเป็นผลจากข้อมูลอย่างเป็นทางการ ได้แสดงให้เห็นว่าจำนวนการชำระเงินที่เกิดขึ้นจากการใช้ธนบัตรและเงินเหรียญได้ลดลงอย่างต่อเนื่องราว 35 เปอร์เซ็นต์ในปี 2020 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็วโดยมีการแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นตัวเร่งมีประชากรราว 13.7 ล้านคนที่กำลังมีชีวิตแบบไร้เงินสดและเป็นจำนวนที่สูงกว่าปี 2019 ซึ่งมีจำนวน 7.3 ล้านคนเท่านั้นและ 5 ใน 6 ของการชำระเงินจะเกี่ยวข้องกับการไม่มีการใช้ธนบัตรและเงินเหรียญ การปฏิเสธเงินสดมีจำนวนมากขึ้นทั้งในธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ และเลือกที่จะยอมรับบัตรเครดิตเท่านั้นเกิดขึ้น เมื่อปลายปี 2019 บริษัทขายปลีก เช่น IKEA ได้แจ้งในเว็บไซต์ว่าจะไม่มีการยอมรับการชำระเงินสดสำหรับร้านค้าในสหราชอาณาจักรและเช่นเดียวกันมีภัตตาคารร้านอาหารนานาชาติร้านเบียร์ต่าง ๆ ก็ปฏิเสธการชำระด้วยเงินสดและยอมรับบัตรเครดิตเท่านั้น Card Only

นโยบายไร้เงินสดในสหราชอาณาจักรเริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 2012 เมื่อรัฐบาลประกาศว่าจะสนับสนุนการใช้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด ซึ่งนโยบายนี้ถูกนำมาใช้ทั่วประเทศในเดือนกรกฎาคม ค.ศ. 2014 ทั้งนี้ตามรายงานของ The Guardian ผู้คนกว่า 23 ล้านคนในสหราชอาณาจักรแทบจะไม่ใช้เงินสดเลยในปี ค.ศ. 2021 ซึ่งจากการคาดการณ์ของ UK Finance กล่าวถึงว่าการใช้เงินสดจะลดลงอย่างต่อเนื่อง คาดการณ์ว่าภายในปี 2574 ธนบัตรและเหรียญจะมีสัดส่วนเพียง 6% ของการชำระเงินทั้งหมดในสหราชอาณาจักร แนวโน้มดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าสถานการณ์ที่ประชาชนส่วนมากใช้เงินชำระเงินแบบไร้สัมผัสมีเพิ่มสูงขึ้นและเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆหลายประการทำให้การชำระเงินด้วยเงินสดมีอัตราการลดลงถึง 70 เปอร์เซ็นต์นับตั้งแต่ปี 2010 เงินสดถูกใช้เพียง 17% สำหรับการชำระทุกประเภทในปี 2020 ซึ่งสะท้อนว่ามีผู้บริโภคในประเทศที่ไม่มีการใช้ธนบัตรหรือเหรียญ หรือให้ใช้ก็เป็นบางครั้งโดยจะใช้เพียงเดือนละ 1 ครั้ง เท่านั้น

จากการศึกษาจากเอกสารที่เป็นทางการหลายชิ้น อาจสรุปได้ว่ารัฐบาลอังกฤษไม่ได้ประกาศนโยบายสร้างสังคมไร้เงินสดอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตามมีการดำเนินกิจกรรมและการพัฒนาต่าง ๆ ของสหราชอาณาจักรที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการใช้ระบบชำระเงินดิจิตอลและ ลดการใช้เงินสด โดยนโยบายและกิจกรรมของรัฐบาลอังกฤษเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด มีดังนี้คือ

1) ให้การชำระเงินด้วยการสัมผัสด้วยการใช้บัตรพลาสติกแทนเงินสด โดยรัฐบาลอังกฤษส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ระบบชำระเงินด้วยการสัมผัส เช่น บัตรเดบิตและเครดิต ซึ่งในระยะต่อมาพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินด้วยการสัมผัสด้วยบัตรมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในสหราชอาณาจักร รวมถึงอังกฤษ และจำนวนธุรกิจที่ยอมรับวิธีการชำระเงินก็มีเพิ่มขึ้นตามไปเป็นลำดับ

2) นโยบายการลดความเชื่อมโยงกับเงินสด โดยในปี ค.ศ. 2019 รัฐบาลได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรัฐ ทำการตรวจสอบการเข้าถึงเงินสด (Access to Cash Review) เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้เงินสดถ้ามีจำนวนลดลง และนำผลที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนไปพัฒนาสู่สังคมไร้เงินสด ทั้งนี้การตรวจสอบมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญให้กับข้อมูลที่ผู้ที่พึงพอใจในการใช้เงินสดและการระบุมาตรการในการรักษาการเข้าถึงเงินสดสำหรับผู้ที่ต้องการใช้ เพื่อมาพิจารณาในการกำหนดนโยบายและทิศทางในการพัฒนาต่อไป

3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเงินสด: รัฐบาลได้ร่วมมือกับอุตสาหกรรมการธนาคารและหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น เอทีเอ็มและสาขาธนาคารจะได้รับการบำรุงรักษาเพื่อให้มีการเข้าถึงเงินสดในชุมชน มีมาตรการที่ดำเนินการเพื่อป้องกันเหตุการหรือสถานการณ์ทางการเงินที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการเข้าถึงบริการเงินสดที่จำกัดหรือไม่มีเงินสด

4) สนับสนุนฟินเทคและนวัตกรรม โดยรัฐบาลได้สนับสนุนให้มีการเติบโตของบริษัทเทคโนโลยีการเงิน (Fintech) และนวัตกรรมในการชำระเงินดิจิตอล ตลอดจนให้มีความร่วมมือกับสตาร์ทอัพในด้าน Fintech เพื่อให้มีวิธีการชำระเงินทางเลือกและส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินดิจิตอล

4.1.4 สหรัฐอเมริกา

จากการศึกษาและทบทวนงานเขียน บทความ ที่เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดในประเทศสหรัฐอเมริกา อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า รัฐบาลสหรัฐฯ ยังไม่ได้กำหนดจุดยืนที่ชัดเจนเกี่ยวกับสังคม

ไร้เงินสด (Duignan, 2023) อย่างไรก็ตาม ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ผ่านมาในอดีตได้ออกนโยบายบางประการนำมาใช้แล้วซึ่งเป็นการสนับสนุนการการนำไปสู่สังคมไร้เงินสดในอนาคต ดังนี้

1) กำหนดให้มาตรฐานชิป EMV เป็นมาตรฐานสากลสำหรับบัตรเดบิตและเครดิต การกำหนดนี้จะช่วยให้การใช้การ์ดมีความปลอดภัยมากกว่าแถบแม่เหล็ก โดยชิป EMV ปลอดภัยจากการทำธุรกรรมที่ฉ้อโกง มาตรฐานนี้ได้รับการยอมรับจากธนาคารรายใหญ่ส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกา และนำไปสู่การลดลงของการใช้เงินสดในการทำธุรกรรมด้วยตนเอง

2) สนับสนุนการเพิ่มขึ้นของการชำระเงินผ่านมือถือ ซึ่งการชำระเงินผ่านมือถือ เช่น Apple Pay และ Google Pay เป็นต้น การชำระเงินแบบนี้จะทำให้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นในการชำระค่าสินค้าและบริการโดยไม่ต้องใช้เงินสด ทั้งนี้การชำระเงินประเภทนี้กำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นโดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุน้อย

3) การห้ามธุรกิจไร้เงินสด ซึ่งรัฐและเมืองต่าง ๆ หลายแห่งในสหรัฐฯ ได้ออกกฎหมายห้ามธุรกิจไร้เงินสด โดยกฎหมายเหล่านี้มีไว้เพื่อปกป้องผู้บริโภคที่ไม่มีบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ตัวอย่างเช่น รัฐนิวเจอร์ซีย์ได้ออกกฎหมายในปี 2019 ซึ่งห้ามไม่ให้ธุรกิจปฏิเสธการชำระเงินด้วยเงินสด เป็นต้น

โดยรวมแล้ว นโยบายของรัฐบาลสหรัฐฯ เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดยังคงอยู่ระหว่างการพัฒนา ทั้งนี้อาจสรุปเหตุการณ์สำคัญในประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาลสหรัฐฯ ที่มีต่อสังคมไร้เงินสด ได้ดังนี้

ปี ค.ศ. 2015 รัฐบาลสหรัฐฯ ใช้มาตรฐานชิป EMV

ปี ค.ศ. 2019 รัฐนิวเจอร์ซีย์ออกกฎหมายห้ามธุรกิจปฏิเสธที่จะรับชำระเงินด้วยเงินสด

ปี ค.ศ. 2020 การระบาดใหญ่ของ COVID-19 เร่งการเปลี่ยนไปสู่การชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสด การสนับสนุนการชำระเงินผ่านมือถือในอดีตมีผลต่อการพัฒนาการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสด

ปี ค.ศ. 2021 ธนาคารกลางสหรัฐเผยแพร่รายงานเกี่ยวกับอนาคตของเงินและการชำระเงิน

ปี ค.ศ. 2022 อีกหลายรัฐและเมืองผ่านกฎหมายห้ามธุรกิจไร้เงินสด

4.1.5 ประเทศอินเดีย

รัฐบาลอินเดียได้จัดตั้งโครงการที่ชื่อว่า Digital India ขึ้น เพื่อเปลี่ยนให้อินเดียเป็นสังคมแห่งดิจิทัลและการเรียนรู้โดยมีการประกาศยกเลิกการใช้ธนบัตรชนิด 500 และ 1,000 รูปี ซึ่งธนบัตรทั้งสองประเภทมีสัดส่วนถึง 86% ของธนบัตรทั้งหมดที่หมุนเวียนใน ระบบเศรษฐกิจของอินเดีย นอกเหนือจากการเตรียมเปลี่ยนมาเป็นสังคมไร้เงินสดแล้วยังมีเหตุผล มาจากความพยายามในการ

ต่อต้านคอร์รับชั่น แก้ปัญหาเงินนอกระบบ และการหลบเลี่ยงภาษี ภายในประเทศ นโยบายยกเลิกธนบัตรดังกล่าวนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการเงินครั้งใหญ่ของอินเดีย

เนื่องจากชาวอินเดียที่กังวลต่อการถือครองเงินสดเริ่มใช้แอพพลิชั่นบนโทรศัพท์มือถือเป็น สื่อกลางในการชำระเงินมากขึ้น ขณะที่ร้านค้า ร้านอาหาร รวมถึงหาบเร่แผงลอยตามริมถนนทยอย ปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จนรัฐบาลอินเดียใช้โอกาสนี้ในการพัฒนาเศรษฐกิจอินเดีย สู่การเป็นสังคมไร้เงินสดภายใต้วิสัยทัศน์ New India 2022 โดยได้กำหนดให้เมือง Chandigarh เป็นเมืองต้นแบบของสังคมไร้เงินสดแห่งแรกในอินเดีย โดยเริ่มจากกำหนดให้ต้องทำการจ่ายบิลด้วยวิธีทาง อิเล็กทรอนิกส์และมีการเสนอส่วนลดในการซื้อสินค้าเพื่อกระตุ้นให้มีการทาธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนให้มีการจัดตั้งการอบรมเทคโนโลยีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับธุรกิจรายย่อย เพื่อสนับสนุนพฤติกรรมคนในสังคมอันเป็นโครงสร้างหนึ่งของการนำไปสู่สังคมไร้เงินสด

จุดเริ่มต้นของการก้าวขึ้นเป็นสังคมไร้เงินสดของอินเดียนั้น มีมาตั้งแต่ปี 2552 โดยรัฐบาลอินเดียได้นำระบบสารสนเทศที่ชื่อว่า Aadhaar ที่มีไว้ใช้เพื่อการเก็บฐานข้อมูลประชากร ที่ระบุตัวตนด้วยข้อมูลทางชีวภาพอย่างการสแกนลายมือหรือม่านตามาใช้ (จากเดิมที่ในช่วงก่อนหน้าปี 2552 ประชากรอินเดียกว่าหนึ่งของประเทศไม่อยู่ในระบบทะเบียนข้อมูลประชากรของราชการทำให้เกิดปัญหาการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้ในปี พ.ศ. 2559) ระบบสารสนเทศ Aadhaar ทำให้ประชากรอินเดีย 95% มีหลักฐานสามารถระบุตัวตนได้และสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในปี 2559 นี้เองอินเดียก็ได้พัฒนาระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูล India Stack ซึ่งจะเชื่อมโยงข้อมูลตัวตนจาก Aadhaar เข้าสู่ข้อมูลบัญชีธนาคาร ข้อมูลการทะเบียน และข้อมูลการเสียภาษี การพัฒนาและผลักดันการใช้งานแอพพลิเคชั่นทางการเงินในอินเดียจึงเป็นเรื่องที่สามารถทำให้เป็นจริงขึ้นได้ โดยปัจจุบันแอพพลิเคชั่นทางการเงินที่ได้รับความนิยม คือ PayTM ที่ได้รับการพัฒนา และสนับสนุนโดย Alibaba มีจำนวนบัญชีผู้ใช้แล้วกว่า 300 ล้านราย ในปี 2562 (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2562)

กล่าวโดยสรุป คือ รัฐบาลอินเดียได้มีการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดมาหลายปีแล้ว เช่น ในปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้เปิดตัวโครงการสำคัญที่เรียกว่า "Digital India" โดยมีเป้าหมายที่จะทำให้

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

อินเดีย เป็นสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัลในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของโครงการนี้ รัฐบาลได้ดำเนินการหลายขั้นตอนเพื่อส่งเสริมการชำระเงินแบบไร้เงินสด ดังนี้

1) แนะนำ Unified Payments Interface (UPI) ระบบชำระเงินแบบเรียลไทม์ที่ช่วยให้ผู้คนสามารถส่งและรับเงินได้ทันทีโดยใช้บัญชีธนาคารของตน

2) ส่งเสริมการใช้กระเป๋าเงินมือถือ เช่น PayTM และ MobiKwik ซึ่งช่วยให้ผู้คนสามารถชำระค่าสินค้าและบริการโดยใช้สมาร์ทโฟนของตน

3) ลดค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการรับบัตรเครดิตและบัตรเดบิต ซึ่งเป็นการสนับสนุนและทำให้สะดวกขึ้นสำหรับธุรกิจในการรับชำระเงินแบบไร้เงินสด

ความพยายามของรัฐบาลอินเดียในการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง การใช้การชำระเงินแบบไร้เงินสดเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา และรัฐบาลกำลังพิจารณาที่จะประกาศกฎหมายบังคับผู้ไม่รับชำระเงินแบบไร้เงินสดให้มีความผิดกฎหมายซึ่งมีผลกระทบสำหรับธุรกิจที่ปฏิเสธการชำระเงินแบบไร้เงินสด อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเป็นสังไร้เงินสดของอินเดียยังคงมีความท้าทายบางประการที่จำเป็นต้องแก้ไขอีกหลายประการก่อนที่อินเดียจะกลายเป็นสังคมไร้เงินสดได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ

ความท้าทายประการหนึ่ง คือประชากรอินเดียจำนวนมากยังคงไม่ได้รับบริการทางธนาคาร หมายความว่า กลุ่มคนเหล่านี้ไม่มีบัญชีธนาคารและไม่สามารถใช้วิธีการชำระเงินแบบไร้เงินสดได้ ซึ่งรัฐบาลกำลังดำเนินการเพื่อแก้ไขความท้าทายนี้ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมด้านความรู้ทางการเงินและเปิดบัญชีธนาคารสำหรับผู้ที่ไม่ได้รับบริการทางธนาคาร

ความท้าทายอีกประการสอง คือโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการชำระเงินแบบไร้เงินสดยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ในอินเดีย ตัวอย่างเช่น มีตู้ ATM และเครื่อง POS ไม่เพียงพอในพื้นที่ชนบทซึ่ง รัฐบาลกำลังดำเนินการเพื่อแก้ไขโดยให้เงินอุดหนุนแก่ธุรกิจเพื่อทำการติดตั้งตู้ ATM และเครื่อง POS ให้มากขึ้นในเขตชนบท

โดยรวมแล้วรัฐบาลอินเดียกำลังมีความก้าวหน้าในการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดในประเทศ อย่างไรก็ตาม คงยังมีความท้าทายบางประการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ที่รัฐจะต้องแก้ไขปัญหาเพื่อให้อินเดียสามารถพัฒนาระบบทางการเงินเพื่อกลายเป็นสังคมไร้เงินสดต่อไป

4.2 สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของไทย

กล่าวได้ว่าสังคมไทยที่จะก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสด “นโยบายระบบการชำระเงินและนวัตกรรมเชิงนโยบายของประเทศไทย” ถือเป็นจุดเริ่มต้นของแผนที่นำทางของระบบการชำระเงิน (Payment System Roadmap No.4) นับเป็นตัวอย่างที่สำคัญของระบบการชำระเงินและควบคุมเชิงนโยบาย เพราะมีความสำคัญระบบการชำระเงิน โดยประเทศไทยมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในการส่งเสริมสังคมไร้เงินสด แม้ว่าไทยจะยังไม่เป็นสังคมไร้เงินสดอย่างเต็มที่ในขณะนี้ อย่างไรก็ตาม รัฐบาลและสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้ดำเนินการทั้งในเชิงนโยบายและโครงการเพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และการชำระเงินดิจิตอล ซึ่งนโยบายสังคมไร้เงินสดของประเทศไทยในภาพรวม มีดังนี้

1) ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลไทยได้ส่งเสริมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์และการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมไร้เงินสด

2) การชำระเงินผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code) การชำระเงินผ่านรหัสคิวอาร์เป็นที่นิยมมากขึ้นโดยทั่วไปในประเทศไทย เช่น ร้านค้า โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็ก ตลอดจนร้านค้าริมทาง ซึ่งได้เริ่มต้นมีการยอมรับการชำระเงินผ่านรหัสคิวอาร์เพื่อทำให้การทำธุรกรรมที่สะดวกสบายยิ่งขึ้นสำหรับลูกค้า

3) การให้ส่วนลดและสิทธิประโยชน์จากภาครัฐ รัฐบาลได้ให้ส่วนลดและสิทธิประโยชน์เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจมาใช้ระบบชำระเงินไร้เงินสด และให้มีการส่งเสริมการเข้าถึงการเงินสำหรับประชาชนทั้งหมด ผ่านโครงการใช้จ่ายเงินของรัฐที่จ่ายผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน

4) การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์จากธนาคารและสถาบันการเงิน ธนาคารและสถาบันการเงินได้มีส่งเสริมแพลตฟอร์มการชำระเงินดิจิตอลและบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ลูกค้าเลือกใช้การชำระเงินไร้เงินสดผ่านแพลตฟอร์มที่มีความสะดวกและปลอดภัยจากการพกเงินสด

5) การชำระเงินดิจิทัลในบริการสาธารณะ: ในบางบริการสาธารณะ เช่น การขนส่งสาธารณะและการชำระเงินที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาล ได้เปลี่ยนมาใช้วิธีการชำระเงินดิจิทัลเพื่อลดการใช้เงินสด

6) แคมเปญสื่อสารสำหรับสังคมไร้เงินสด: รัฐบาลได้ดำเนินการแคมเปญสื่อสารเพื่อเพิ่มความรู้ให้ประชาชนเกี่ยวกับประโยชน์ของการทำธุรกรรมไร้เงินสดและความปลอดภัยของวิธีการชำระเงินดิจิทัล

ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเริ่มมีพฤติกรรมเข้าสู่รูปแบบการใช้ชีวิตแบบดิจิทัลไลฟ์อย่างก้าวกระโดด โดยสถานการณ์ระบาดของโรคอุบัติใหม่ COVID-19 เข้ามาเป็นปัจจัยเร่งที่นำไปสู่ การเจริญเติบโตของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ทำให้เกิดการใช้จ่ายด้วยระบบการชำระเงินที่ไร้การสัมผัส หรือ Contactless Payment สำหรับการทำธุรกรรม ซื้อ จ่าย โอน ผ่าน แอปพลิเคชันต่าง ๆ รวมทั้ง Mobile Payment, และ Prompt Pay แทนเงินสด ตลอดจน Cross-Border QR Payment หรือการชำระเงินระหว่างประเทศ จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ปี พ.ศ. 2564 บ่งชี้ว่ามีการใช้ E-Payment ของคนไทยในช่วงที่ผ่านมาเพิ่มขึ้น จากธุรกรรมอินเตอร์เน็ตและโมบายแบงก์กิ้งที่ขยายตัวสูงขึ้นกว่า 72% ขณะที่มีการชำระเงินผ่านพร้อมเพย์สูงสุดถึง 28.6 ล้านรายการต่อวัน

4.2.1 สภาวการณ์ไร้เงินสดของสังคมไทย

ปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเตรียมตัวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และมีแนวโน้มของการเป็น Cashless Society มากขึ้นเป็นลำดับ โดยไทยมีกฎหมายธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นประเทศแรก ๆ ในแถบอาเซียน ซึ่งกฎหมายนี้มีการนำแม่บทกฎหมาย E-Commerce Law ของสหประชาชาติมาปรับใช้ โดยร่างกฎหมายของประเทศไทยชื่อว่า “พรบ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งประกาศใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2544 ซึ่งเป็นกฎหมายที่รองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลทางกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการประกอบธุรกรรมใด ๆ ทางออนไลน์ ตลอดจนข้อความยืนยันการซื้อขายทางอีเมล ทางแอพพลิเคชั่นไลน์ หรือข้อความอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ นั้น ให้สามารถใช้เป็นหลักฐานได้ทางกฎหมายได้

ซึ่งในอดีตเมื่อ 10 - 20 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยยังถือว่ามีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างน้อย แม้มีเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เริ่มเข้ามาในช่วง พ.ศ. 2538 ซึ่งในช่วงเวลานั้นระบบยังรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตได้ไม่มากนัก และความปลอดภัยของระบบก็ยังคงน้อยอยู่ การใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงสมัยก่อนหน้าจึงเป็นเรื่องของ Lifestyle ส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่เมื่อเทียบกับในปัจจุบัน ระยะต่อมาการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Internet) และพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดีย (Social Media) ของคนไทยที่มีผลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ โดยไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในกลุ่มวัยรุ่นอีกต่อไป แต่การใช้ได้ขยายไปถึงกลุ่มผู้ใหญ่ (Baby Boomer) ที่

เข้ามาใช้งานในโลกโซเชียลมากขึ้นอีกด้วย และสิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้นในสังคมด้วยเช่นกัน

ตัวอย่างตัวชี้ในที่นี้ คือเรื่องของมูลค่าการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างทวีคูณ จากปี พ.ศ. 2556 ที่มีประมาณ 7.68 แสนล้านบาท เป็น 2 ล้านล้านบาท ในปี พ.ศ. 2557 เติบโตขึ้นมากถึง 165 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ทั้งนี้ปัจจัยที่ทำให้การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นมีอย่างน้อย 2 ประการดังนี้ ประการแรก คือ มีการยอมรับและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและมีการใช้งานที่เพิ่มขึ้นของประชาชนทุกกลุ่มในสังคมที่มีมากขึ้น และประการที่สอง คือ การขยายตัวทางการลงทุนในธุรกิจ E -Commerce ในประเทศไทย ซึ่งธุรกิจมาจากทั้งในและต่างประเทศ โดยพบว่าคนไทยในช่วง Gen X จะมีการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สูงสุด โดยมีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ และการทำธุรกิจและธุรกรรมออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่กลุ่ม Baby Boomer นั้นพบว่ามีการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน เช่น การซื้อตั๋วเครื่องบิน โรงแรมที่พักต่าง ๆ สำหรับการเดินทางและท่องเที่ยว เป็นต้น

4.2.2 การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ Cashless Society

จากการเปลี่ยนแปลงจากกระแสดิจิทัล (Wave of Digital Disruptive) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนผ่านจากการผลิตสื่อในรูปแบบเทปและซีดี ที่เริ่มเปลี่ยนรูปแบบไปเป็นดิจิทัล การเพิ่มจำนวนขึ้นของสื่อออนไลน์ต่าง ๆ จากสิ่งพิมพ์ไปสู่ดิจิทัลในช่วง พ.ศ. 2548 หรือแม้แต่จำนวนการประกาศปิดตัวของสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกิดในปัจจุบัน และใช้สื่ออินเทอร์เน็ตทดแทนล้วนแล้วแต่เป็นผลกระทบจากกระแสดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงโลกไปอย่างสิ้นเชิง ทั้งนี้กระแสดิจิทัล (Wave of Digital Disruptive) ได้ส่งผลไปถึงวงการการเงินด้วย โดยเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากในรูปแบบการใช้เงินกระดาษไปสู่เงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นซึ่งเห็นได้ชัดเจนมากในปัจจุบัน โดยรัฐคาดว่าประเทศไทยจะเข้าสู่ยุค Cashless Society หรือยุคสังคมไร้เงินสดในช่วงหลังปี พ.ศ. 2563 ไปแล้วโดยรัฐจะมีการศึกษาประสบการณ์จากนานาประเทศทั้งในเชิงบวก และเชิงลบและนำมากำหนดนโยบายหรือมาตรการที่เหมาะสมกับประเทศไทยในอนาคตต่อไป

4.2.3 การปรับตัวของสถาบันการเงินและ E-Commerce

ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำหนดนโยบายการชำระเงินได้พัฒนาความก้าวหน้าระบบการชำระเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ปลอดภัย และมั่นคงด้วยการจัดทำแผนที่นำทางระบบการชำระเงิน ซึ่งได้มีการแผนจำแนกออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

1) ระยะที่ 1 (2002-2004) การวางพื้นฐานด้วยการพิจารณาโครงสร้างพื้นฐานและระบบการชำระเงินสำคัญ ๆ

2) ระยะที่ 2 (2005-2010) ผลักดันการให้บริการการชำระเงินให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ภายใต้การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและการบังคับใช้กฎหมาย

3) ระยะที่ 3 (2012-2016) ส่งเสริมและเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพของระบบการชำระเงิน เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจในทุกภาคส่วน

4) ระยะที่ 4 (2019-2021) กำหนดแผนที่นำทางระบบการชำระเงินที่ได้จัดทำผ่าน 1) การประเมินสภาพแวดล้อมและสำรวจข้อมูล 2) จัดทำร่างแผนที่การนำทางระบบการชำระเงิน พร้อมด้วยการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ 3) จัดทำประชุมพิจารณาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) แผนที่การนำทางขั้นสุดท้าย

ทั้งนี้ในปี ค.ศ. 2019 ได้กำหนดจุดเริ่มต้นแผนที่นำทางระบบการชำระเงิน ระยะ 4 ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญคือ การสร้างสรรค์ระบบนิเวศน์ที่จะนำมาซึ่งการชำระเงินดิจิทัลให้เป็นทางเลือกที่น่าพึงพอใจสำหรับประชาชนให้ได้ภายใน 3 ปี (ค.ศ.2019-2021) โดยมีกรอบการทำงานว่าด้วยการพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 5 ด้าน แสดงได้ดังรูป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

รูปที่ 4.1 แสดงกรอบการทำงานการพัฒนาที่สำคัญ 5 ด้าน

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563

และมีแนวทางการพัฒนาการสนับสนุนการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ได้กำหนดการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อการรองรับระบบการชำระเงินดิจิทัล 10 ประการ ดังนี้

1) พร้อมเพย์ (Prompt Pay) สนับสนุน Prompt Pay มีการเจริญเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ

2) มาตรฐาน QR (Thai QR Standard) ได้มีการออกคำแนะนำเชิงนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐาน QR Code ไทย เพื่อการส่งเงินและทำธุรกรรมการจ่ายเงิน

3) ISO 20022 เป็นการนำเสนอการรับเอามาตรฐาน ISO 20022 ในระบบการชำระเงินไว้กับ My Prompt Pay

4) QR Payment ขยายการชำระเงิน QR ไปยังร้านขายปลีกมากกว่า 6 ล้านแห่งทั่วประเทศ

5) Payment Data มีการบูรณาการข้อมูลโครงการการชำระเงินและข้อมูลการใช้ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการทุกภาคส่วนของสังคม

6) Biometrics มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีชีวมิติ เพื่อความปลอดภัยและการตรวจสอบอัตลักษณ์ โดยการยืนยันตัวตนด้วยข้อมูลชีวภาพ

7) Fintech Fair และ Block Chain the Series คือ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของประเทศอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

8) Cyber resilience เป็นความสามารถการปรับตัวต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ด้วยการสร้างเข้มแข็งการเงินภาครัฐด้วยระบบความปลอดภัยจากไซเบอร์

9) Oversight เป็นการเสริมสร้างกรอบการทำงานในการกำกับดูแลให้คำแนะนำผ่านการออกกฎหมาย เช่น “Know your Customer” เพื่อกระตุ้นการใช้งานเกี่ยวกับการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

10) Cross-border Payment เป็นการร่วมมือเพื่อส่งเสริมการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินผ่าน MOUs กับกลุ่มประเทศอาเซียนและประเทศอื่น ๆ

สำหรับสถาบันการเงินต่าง ๆ รวมไปถึงผู้ให้บริการทางการเงิน เมื่อมีสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนไป การปรับตัวของสถาบันการเงินต่าง ๆ เริ่มเข้ามาในระบบตลาดออนไลน์มากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ เช่น การให้บริการในรูปแบบของ Internet Banking การโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต การใช้บัตรแทนเงินสด ตลอดจนการให้บริการในรูปแบบของ E-Money (โดยเฉพาะ E-Money นี้ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญสำหรับธุรกรรมออนไลน์และ E-Commerce) ตลอดจนการพัฒนาการให้บริการผ่านแอปพลิเคชั่นของธนาคาร

4.2.4 พร้อมเพย์ และความพร้อมของประเทศไทยในการเป็น Cashless Society

สำหรับประเทศไทย องค์กรหลายภาคส่วนมีความพยายามส่งเสริมและสนับสนุนกันในการส่งเสริมการเป็น Cashless Society มาเป็นระยะเวลานานแล้ว ไม่ว่าจะเป็น E-Payment จากค่ายโทรศัพท์มือถือ หรือ E-Payment ที่มาในรูปแบบของบัตรโดยสาร และสิ่งที่เป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญล่าสุดก็คือ การพัฒนาระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาล ซึ่งถือเป็นความท้าทายในการดำเนินการภายในระยะเวลาอันสั้น และยังเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญเชิงโครงสร้างที่จะมารองรับการเป็น Cashless Society ของประเทศไทยในอนาคต

โดยโครงการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) เป็นหนึ่งในแผนแม่บท National E-Payment ของชาติ เพื่อผลักดันประเทศเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลไร้เงินสด (Cashless Society) โดยปัจจุบันระบบพร้อมเพย์เปิดใช้งานมานานกว่า 4-5 ปี แล้วหลังจากที่มีการเปิดรับลงทะเบียนข้อมูลไปในช่วงเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2560 โดย “พร้อมเพย์” นี้จะเข้ามาช่วยลดต้นทุนค่าธรรมเนียมการโอนให้ถูกลง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถรองรับการเติบโตของ E-Commerce ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แผนแม่บท National E-Payment ของภาครัฐนั้น ยังมีการ

กำหนดเรื่องของการขยายเครื่องรับชำระบัตร การพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี และใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการจ่ายเงินของภาครัฐให้เป็นรูปแบบ E-Payment ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เกิดประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

4.3 วิเคราะห์สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของสังคมโลกและสังคมไทย

จากสภาวการณ์ของสังคมโลกในการพัฒนาระบบการเงินสู่สังคมไร้เงินสด ที่เราพบว่ามีแนวโน้มชัดเจนของประเทศต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบการเงินของประเทศไปสู่สังคมไร้เงินสดแบบก้าวกระโดดโดยเฉพาะในประเทศที่มีแรงกดดันจากการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science and Technology) มีการยอมรับและมีความเข้าใจในระบบการเงินใหม่เพื่อการแก้ปัญหาของระบบการชำระเงินแบบใช้เงินสด และพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมทางด้านการเงินในอนาคต ตัวอย่างประเทศที่เป็นแนวหน้าสำคัญ คือ สิงค์โปร์ เนเธอแลนด์ ฝรั่งเศส สวีเดน แคนนาดา เบลเยี่ยม และอังกฤษ ที่มีสัดส่วนการไม่ใช้เงินสดสูงกว่าระดับร้อยละ 50 นอกจากนั้นยังพบว่า การพัฒนานี้ได้แพร่หลายไปสู่กลุ่มประเทศกำลังพัฒนาใช้เทคโนโลยีที่การชำระเงินผ่าน Mobile Banking เพิ่มมากขึ้นซึ่งนับเป็นการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างก้าวกระโดดและแพร่หลายของโลก (แม้ว่ากลุ่มประเทศพัฒนาน้อยก็มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วแม้จะยังมีปัญหาอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบป้องกันที่รัดกุมอยู่บ้างก็ตาม)

สำหรับประเทศไทยในปัจจุบัน การศึกษาข้อมูลเชิงเอกสารต่าง ๆ ของผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า สังคมไทยอยู่ในกระบวนการเริ่มใช้เงินสดลดลง โดยมีการส่งเสริมและสนับสนุนมาตลอดระยะเวลา 20 ปี โดยประเทศไทยมีกฎหมายธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นประเทศแรกในอาเซียน และในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ภาครัฐได้ออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มกำลังซื้อและการเยียวยาผลกระทบจากสถาณการณ์โควิด -19 โดยให้เม็ดเงินช่วยเหลือสู่ภาคเอกชน (Private Sector) และประชาชน (การสนับสนุนจะแตกต่างตามแต่ละวัตถุประสงค์และคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมมาตรการ) ส่งผลอย่างสำคัญให้สังคมไทยมีการจับจ่ายใช้สอยในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

การศึกษาพบว่าในทุกมาตรการที่รัฐใช้กลไกระบบการชำเงินอิเล็กทรอนิกส์ส่งผ่านเม็ดเงินสู่ภาคประชาชนทำให้ประชาชนที่เข้าร่วมมาตรการได้มีโอกาสเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการใช้จ่ายด้วยระบบการชำเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมพฤติกรรมลดการใช้จ่ายด้วยเงินสด ซึ่ง

ขอบข่ายของมาตรการมีการกำหนดให้นโยบายครอบคลุมประชาชนทุกระดับ ตั้งแต่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย (ถูกจัดตามคุณสมบัติบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ) นักเรียนตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป กลุ่มวัยทำงาน ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการ (กลุ่มเปราะบาง) และกำหนดให้เป็นมาตรการที่ทำอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากการขยายระยะเวลาของมาตรการ ทั้งในรูปแบบ เฟส 1 เฟส 2 หรือ การขยายรูปแบบการให้วงเงินช่วยเหลือ ทั้งยังมีการพัฒนารูปแบบการชำระเงินของภาคการเงินให้มีความครอบคลุมเชื่อมต่อถึงกันระหว่างรัฐและเอกชนมีการปรับเพิ่มบริการต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ลดการใช้เงินสด ตัวอย่างนี้อาจพิจารณาการสำรวจมุมมองของจำนวนประชาชนที่เคยเข้าร่วมมาตรการของรัฐ อาทิเช่นบัตรสวัสดิการแห่งรัฐประมาณ 13 ล้านคน และผู้เข้าร่วมมาตรการคนละครึ่งจำนวนประมาณ 29 ล้านคน ที่พบว่ามีประชาชนประมาณ 42 ล้านคนโดยประมาณ คิดเป็นประมาณร้อยละ 70 ของประชาชนทั่วประเทศได้มีประสบการณ์ของการเข้าร่วมโครงการที่อยู่ในกิจกรรมที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสด (ภายใต้เงื่อนไขคุณสมบัติผู้ร่วมมาตรการคนละครึ่ง ห้ามผู้มีสิทธิ์ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐร่วมลงทะเบียน ผู้ร่วมมาตรการจึงเป็นคนละกลุ่มกัน)

ดังนี้แล้วจากแนวคิดของ Schot and Steinmueller (2018) ที่เสนอกรอบคิดเพื่อจำแนกนโยบายของภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดสามารถวิเคราะห์ได้ว่าประเทศไทยเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ของสหประชาชาติ

ทั้งนี้สามารถสะท้อนจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่พบว่า สภาวการณ์ของสังคมไทยมีการปรับเปลี่ยนกลไกการชำระเงินในลักษณะที่เป็น นวัตกรรมนโยบายเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) โดยแปรสภาพจากเงินสด เป็น E-Payment คล้ายคลึงกับสภาวการณ์โลก โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ประเทศไทยกำลังอยู่ในกรอบการพัฒนานโยบายการเปลี่ยนแปลงการแปลงสภาพจากกรอบระบบการเงินแบบเดิม โดยมีการนำมาตรการ นำกลไก E-Payment ลงสู่ภาคประชาชนผ่านการสนับสนุนวงเงินจากรัฐบาลในการช่วยแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ ในการพัฒนานโบบายการใช้บัตรเดบิต การพัฒนาระบบการโอนเงินพร้อมเพย์ และการสนับสนุนการใช้ QR-Code ในการรับจ่ายเงิน ตลอดจนการใช้สนับสนุนแอปพลิเคชัน ถุงเงิน เป๋าตัง เป๋าตุง และการใช้บัตรประชาชน ในภาคประชาชนเพื่อชำระเงินแทนการใช้เงินสด ผ่านมาตรการที่รัฐสนับสนุนวงเงินและรัฐดำเนินมาตรการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีมุดหมายทำให้ประชาชนเกิดความคุ้นชิน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้เงินสดให้ลดน้อยลงเป็นลำดับ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสังคมไทยจะยังไม่สามารถเป็นสังคมไร้เงินสดได้อย่างเต็มรูปแบบเหมือนกับประเทศผู้นำด้านสังคมไร้เงินสด ก็อาจกล่าวได้ว่าประเทศไทประเทศไทยมีการพัฒนาไปสู่รูปแบบของการใช้เงินสดที่น้อยลง ซึ่งข้อมูลในปี พ.ศ. 2564 พบว่า ประชาชนได้มีการเข้าร่วมโครงการใช้ E-Payment กว่าร้อยละ 70 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ (ตามจำนวนผู้ใช้สิทธ์ผ่านโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและโครงการคนละครึ่ง) ซึ่งก็มีความคล้ายคลึงกับประเทศอื่นๆ ที่ยังคงต้องมีการพัฒนาแก้ปัญหาต่อไป โดยเฉพาะปัญหาต่าง ๆ ที่จะอาจเกิดขึ้นหลังการระบบการเงินไม่มีเงินสด ตัวอย่างเช่น การมีเงินสดสำหรับรองรับกลุ่มประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึง กลไกใช้ E-Payment หรือกลุ่มคนห่างไกลที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 5

นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

ในบทนี้จะนำเสนอการศึกษานโยบายภาครัฐของไทยที่เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด จำแนกพัฒนาการนวัตกรรมเชิงนโยบายตามลำดับช่วงเวลา โดยครอบคลุมทั้งนโยบายด้านการคลังที่ดำเนินการผ่านหน่วยงานราชการ และนโยบายด้านการเงินที่ดำเนินการผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงนโยบายภาครัฐด้านต่าง ๆ มาตรการสำคัญ แนวโน้มการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด และการวิเคราะห์การนำนโยบายสู่การปฏิบัติเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่การใช้เงินสดที่ลดลงของสังคมไทย และเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนการเสนอจะเรียงตามลำดับนโยบายของรัฐไทยจากอดีตจนปัจจุบันตามปีพุทธศักราช โดยลำดับของการนำเสนอมีรายละเอียดดังนี้

นโยบายด้านการคลัง

5.1 นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดก่อนปี พ.ศ. 2560

5.2 นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดหลังปี พ.ศ. 2560

นโยบายด้านการเงิน

5.3 นโยบายด้านการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย

นโยบายภาครัฐด้านอื่น ๆ

5.4 นโยบายภาครัฐด้านอื่น ๆ

5.5 มาตรการสำคัญ

5.6 นวัตกรรมเชิงนโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

5.7 บทวิเคราะห์นวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดของไทย

นโยบายด้านการคลัง

การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐสู่สังคมไร้เงินสดมีความจำเป็นต้องสร้างระบบของภาวะแวดล้อมและองค์ประกอบ (Eco-System) ของการพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่สังคมไร้เงินสด

ผ่านกลไกเชิงนโยบายและการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติจนถึงกลุ่มเป้าหมายที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพฤติกรรมของคนในสังคมในการลดการใช้เงินสดในระบบลง

นวัตกรรมด้านนโยบายด้านการคลังของประเทศเพื่อการขับเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทยถือเป็นกลไกหนึ่งของการใช้นโยบายของรัฐในการปรับเปลี่ยนการรับรู้และการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งที่มาของการปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงเริ่มมาจากการที่รัฐตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของโลก และกระแสของการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานองค์กรในภาครัฐของนานาประเทศตามกระบวนทัศน์ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ การดำเนินการของภาครัฐไทยจึงมีการออกนโยบาย/มาตรการต่าง ๆ เพื่อการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานในส่วนของราชการที่นำไปสู่การเปลี่ยนระบบการเงินของรัฐเป็นขั้น ๆ ไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด โดยมีนวัตกรรมของนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการคลัง ที่เริ่มจากการวางกรอบคิดของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) (พ.ศ. 2546) การการดำเนินงานปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบการเงินการคลังภาครัฐปรับสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) (พ.ศ. 2547) การปรับระบบการจ่ายเงินให้ผู้ค้าภาครัฐผ่านบัญชีธนาคาร (พ.ศ. 2547) การปรับลดช่องทางการจ่ายแลกธนบัตรทั่วประเทศ ณ สำนักงานคลังจังหวัด ทั่วประเทศ (พ.ศ. 2547) การใช้บัตรเครดิตราชการเพื่อลดการใช้เงินสด (พ.ศ. 2549) การพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (E – Government Procurement : E - GP) อย่างครบวงจร (พ.ศ. 2553-2556) นโยบายภาครัฐในการงดบริการจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ ณ สำนักงานคลังจังหวัด ทั่วประเทศ (พ.ศ. 2555) การผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment) (พ.ศ. 2558) มาตรการบัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card) (พ.ศ. 2558) ตลอดจนการรับเงิน-จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) (พ.ศ. 2559) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดก่อนปี พ.ศ. 2560

นโยบายในปี พ.ศ. 2546 กำหนดนโยบาย รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

ในปีนี้รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการโดยใช้กลไก “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และพัฒนากลยุทธ์ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมุ่งเน้นกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น มีการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการเงินการคลัง ให้โปร่งใส รวดเร็วและ

คล่องตัวมากขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของนโยบายรัฐในการนำสังคมไทยไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด (กรมบัญชีกลาง, 2547, น.1)

ในปี พ.ศ. 2547 มีระบบการเงินการคลังภาครัฐปรับสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

โดยระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMIS (Government Fiscal Management System) เป็นการดำเนินงานปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับกระบวนการดำเนินงานและการจัดการภาครัฐด้านการงบประมาณ การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย และการบริหารทรัพยากร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายปฏิรูปราชการ ที่เน้นประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งหวังให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานภาพการคลังของภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว สามารถตอบสนองนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศที่เน้นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแบบ Output – Outcome เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบ Matrix และ Online Real Time ให้บริการแก่ทุกส่วนราชการ 24 ชั่วโมง ตลอด 365 วัน รวมทั้งมุ่งหวังให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานภาพการคลังภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว สามารถตอบสนองนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งส่งผลให้เกิดการลดการใช้เงินสดในระบบการเงินการคลังทั้งในภารกิจงานด้านนำส่งรายได้ โดยจากเดิมที่หน่วยงานของรัฐเก็บค่าธรรมเนียมและรายได้แผ่นดินจากภาคประชาชนในรูปเงินสด แล้วมานำส่งเงินสดมาส่งกับกระทรวงการคลังหรือสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ ปรับมาเป็นเงินโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคาร ตลอดจนมีการปรับเปลี่ยนระบบการวางเบิกจ่ายเงินของรัฐใหม่ โดยจากเดิมหน่วยงานของรัฐจ่ายเงินให้กับเจ้าหนี้เป็นเงินสดให้มีการปรับเปลี่ยนเป็นการโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคารแทน ซึ่งเป็นการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับระบบการเงินภาครัฐมากขึ้น

ในปี พ.ศ. 2547 การจ่ายเงินให้ผู้ค้าภาครัฐผ่านบัญชีธนาคาร (ข้อมูลหลักผู้ขาย)

ในที่นี้ต้องทำความเข้าใจในเบื้องต้นก่อนว่า ในการปฏิบัติงานระบบจัดซื้อจัดจ้างมีระบบงานย่อยในการสร้างข้อมูลของผู้ที่มาขายสินค้าหรือให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐ โดยจะใช้ชื่อว่า “ผู้ขาย” หรือ เข้าใจกันในภาษาเชิงการปฏิบัติการว่า “ข้อมูลหลักผู้ขาย”

ทั้งนี้ข้อมูลหลักผู้ขาย หมายความว่า ข้อมูลของหน่วยงานผู้เบิกหรือเจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงินที่เกี่ยวกับข้อมูลชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ชื่อและเลขที่บัญชีธนาคาร เลขที่สัญญา เงื่อนไขการชำระเงิน หรือข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นแล้วแต่กรณี เพื่อใช้สำหรับการรับเงิน หรือขอเบิกจากคลังในการจัดซื้อหรือจัดจ้างกับหน่วยงานของภาครัฐ (สำหรับสินค้าและบริการที่มีมูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป) ซึ่งส่วนราชการจะต้องสร้างข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMIS ก่อนจัดทำใบสั่งซื้อหรือสั่งจ้าง โดยในระบบ GFMIS และเมื่อสร้างข้อมูลหลักผู้ขายแล้ว ส่วนราชการจะต้องส่งแบบขออนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย และ/หรือ แบบขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลักผู้ขาย (กรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลักผู้ขายในภายหลัง เช่น เปลี่ยนแปลงชื่อ ที่อยู่ หรือแก้ไข ลบ หรือเพิ่มเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร) ให้กรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัด แล้วแต่กรณี เพื่อทำการอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย และรัฐจะดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับผู้ขายต่อไป (คู่มือการปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2, 2565)

ซึ่งในที่นี้ การที่รัฐใช้นโยบายการจ่ายเงินใหม่โดยการปรับจากระบบเดิมมาเป็นการจ่ายผ่านบัญชีธนาคารแทนส่งผลให้เกิดลดการถือเงินสดของส่วนราชการที่จะต้องได้ดำเนินการเบิกจ่ายเป็นเงินสดให้กับผู้ขายหรือผู้มีสิทธิรับเงิน ทำให้ลดต้นทุนการขนส่งเงิน มีความปลอดภัย และลดความเสี่ยงกับอาชญากรรมต่างๆ ลงได้

ในปี พ.ศ. 2547 ภาครัฐงดบริการจ่ายแลกธนบัตรทั่วประเทศ

ในปีนี้มีนโยบายจากภาครัฐโดยสำนักงานคลังจังหวัด ทั่วประเทศ 76 จังหวัด ซึ่งสังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีการส่งคืนภารกิจ (ในฐานะผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการ) จากเดิมที่กระทรวงการคลังรับทำภารกิจแทนธนาคารแห่งประเทศไทยในการเป็นศูนย์กลางควบคุมกลไกเงินสดหมุนเวียนในระดับจังหวัดให้เกิดความสมดุลระหว่างปริมาณธนบัตรสำรองกับความต้องการใช้ธนบัตรในการหมุนเวียนตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจของแต่ละจังหวัด

ซึ่งในส่วนของการปฏิบัติงานในแต่ละวันจะมีการสำรองและกระจายธนบัตรไปยังประชาชนผ่านหน่วยธนาคาร และเครื่อง ATM ที่บริการอยู่ในแต่ละพื้นที่ โดยธนาคารแต่ละแห่งจะได้รับความสะดวกและความคล่องตัวในการเดินทางมาเบิกจ่ายธนบัตรเสมือนมีธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งบริการอยู่ในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ประชาชนก็ได้ประโยชน์จากการให้บริการในส่วน

ของห้างร้าน พ่อค้าแม่ค้า จนถึงประชาชนทั่งไปที่จะสามารถมาแลกธนบัตรย่อย ธนบัตรเก่าชำรุด รวมถึงธนบัตรใหม่เพื่อให้งานกิจกรรมและตามประเพณีต่าง ๆ ได้

ทั้งนี้ได้มีทัศนะของผู้ที่เกี่ยวข้องสะท้อนมุมมองไว้ดังนี้

“หลังจากนโยบายการยกเลิกหรือสิ้นสุดภารกิจที่คลังเป็นตัวกลางแทนธนาคารแห่งประเทศไทยไป ธนาคารต่างๆ จึงต้องเดินทางไปเบิกจ่ายธนบัตรกับธนาคารแห่งประเทศไทยโดยตรง (มีบริการในบางจังหวัดเท่านั้น) ทำให้ธนาคารต่าง ๆ ต้องแบกรับภาระในการบริหารสภาพคล่องของเงินสดหมุนเวียนให้สอดรับธนบัตรสำรองและการบริหารต้นทุนค่าการเดินทางขนส่งระหว่างจังหวัดเอง สำหรับภาคประชาชน ห้างร้าน พ่อค้าแม่ค้า ในระดับจังหวัด มีผลกระทบในเรื่องของการถูกลดจำนวนช่องทาง การจ่าย แลกธนบัตรเหลือเพียง ต้องทำผ่านธนาคารเท่านั้น” (ผู้แทนหน่วยงานสำนักงานคลังจังหวัด, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

ในปี พ.ศ. 2549 รัฐมีนโยบายบัตรเครดิตราชการ เพื่อลดการใช้เงินสด

การปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการเงินการคลังในด้านการใช้บัตรเครดิตราชการเป็นการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินภาครัฐวิธีหนึ่ง ที่เพิ่มความสะดวก คล่องตัว และปลอดภัยให้กับข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของส่วนราชการที่ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องถือเงินสดจำนวนมาก ทำให้มีกระบวนการตรวจสอบที่รัดกุม โปร่งใส โดยบัตรเครดิตราชการ ผู้ที่ใช้บัตรเป็นบุคลากรของภาครัฐ ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ซึ่งการใช้จ่ายต้องเป็นค่าใช้จ่ายของรัฐที่เกี่ยวกับ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการชั่วคราว (ตามพระราชกฤษฎีการค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ) ค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม การจัดประชุม การสัมมนา การจัดงาน การจัดนิทรรศการ ค่ารับรองชาวต่างประเทศ ค่าโดยสารเครื่องบินสำหรับข้าราชการหรือบุคคลที่ได้รับทุนการศึกษา ที่ดำเนินการโดยสำนักงานข้าราชการพลเรือน ลักษณะของบัตรจะ ระบุข้าราชการพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำเป็นผู้ถือบัตรเครดิต และที่สำคัญ ไม่สามารถนำไปใช้ถอนเงินสดได้ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายผ่านบัตรข้าราชการ ทางสถาบันการเงินได้รับการยกเว้นการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการจัดทำบัตรเครดิตทุกกรณี ด้วย (หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนมาก ที่ กค 0407.2/ว.109 , 2552)

ในปีพ.ศ. 2553 นโยบายการพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐปรับกระบวนงานสู่ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP)

ภาครัฐโดยกรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (E – Government Procurement : E-GP) อย่างครบวงจร เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยปรับปรุงกลไกและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารพัสดุภาครัฐให้สามารถดำเนินการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความโปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และมีความเป็นมาตรฐานสากล โดยเฉพาะสามารถสร้างความเป็นสากลให้กับผู้ประกอบการของไทย ให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบและให้คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้ภาคธุรกิจของประเทศไทย

โดยรัฐได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญของนโยบายเพื่อให้การเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมีความสะดวก ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน และทั่วถึง ทั้งยังสามารถติดตามและตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ และให้การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐเป็นไปอย่างโปร่งใส ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่น มีความคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ และสามารถจัดซื้อจัดจ้างได้ในราคายุติธรรม นอกจากนี้ยังช่วยสร้างโอกาสให้ผู้ขายและผู้รับจ้างได้เข้าถึงข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน สำหรับประชาชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐได้อันจะเป็นกลไกในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชั่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย โดยมีการพัฒนา 3 ระยะคือ

การพัฒนาระยะที่ 1 พัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Procurement Information Center : EPIC) เพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานภาครัฐสามารถติดตามสถานะหรือความคืบหน้าของการจัดซื้อ จัดจ้างได้ในลักษณะ Online เปิดเผยข้อมูลทุกอย่าง ใช้ระบบการประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) ผ่านบริการตลาดกลาง สนับสนุนกลไกลดการใช้เงินสด โดยมีการเพิ่มระบบที่สำคัญ คือ Registration Management Center คือ ระบบลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ที่จะมีการบันทึกเลขที่บัญชีของผู้ค้าภาครัฐเพื่อหน่วยงานของรัฐจะได้โอนเงินค่าสินค้าและบริการโดยตรงไปยังบัญชีธนาคารไม่รับเป็นเงินสด รวมถึงช่วยสร้างภาพลักษณ์ความมั่นใจในการนำระบบการโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะสามารถตรวจสอบความถูกต้อง โปร่งใสได้ (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0506/ว78 , 2553)

การพัฒนาระยะที่ 2 (พ.ศ. 2555) ขยายผลการปฏิบัติงานของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP)

การพัฒนาระยะที่ 2 รัฐมุ่งการขยายผลการปฏิบัติงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วนทุกวิธีตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 ครอบคลุมทุกกระบวนการและวิธีจัดซื้อจัดจ้างทั้ง 12 วิธี วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธี E-Auction วิธีพิเศษ วิธีกรณีพิเศษ จ้างที่ปรึกษาวิธีตกลง จ้างที่ปรึกษาวิธีคัดเลือก จ้างออกแบบวิธีตกลง จ้างออกแบบวิธีคัดเลือก จ้างออกแบบวิธีคัดเลือกแบบจำกัดข้อกำหนด จ้างออกแบบวิธีพิเศษ รวมถึงเพิ่มกระบวนงานการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง รายปีงบประมาณ การจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง และแต่งตั้งคณะกรรมการ การตรวจสอบหนังสือค้ำประกัน (Bank Guarantee) การซื้อเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ การบันทึกผลการพิจารณาผู้เสนอราคา การจัดทำรายงานผลการพิจารณาและอนุมัติสั่งซื้อสั่งจ้าง การบริหารสัญญา การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบ E-GP กับหน่วยงานอื่น เพื่อสนับสนุนกลไกลดการใช้เงินสด โดยข้อมูลที่เชื่อมโยงกับธนาคารในการซื้อซอง Online ของผู้ค้าสามารถเลือกชำระเงินค่าเอกสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถเลือกชำระผ่าน Internet Banking หรือ พิมพ์ใบชำระเงิน (Pay In Slip) ไปชำระเงินที่ธนาคารและสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ทันที รวมถึงหน่วยจัดซื้อภาครัฐสามารถค้นหาและตรวจสอบข้อมูลการโอนเงินการซื้อเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าบัญชีของหน่วยจัดซื้อ (สำนักมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ บัญชีกลาง, 2553)

การพัฒนาระยะที่ 3 (พ.ศ. 2556) ของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างในระบบ E-Bidding และในระบบ E-Market

การพัฒนาระยะที่ 3 พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างในระบบ E-Bidding คือการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าที่มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เป็นเทคนิคเฉพาะ ตลอดจนงานก่อสร้างที่มีความสลับซับซ้อน พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างในระบบ E-Market คือ ตลาดกลางรวบรวมสินค้าสินค้าทั่วไป สินค้าที่มีมาตรฐานหรือร้านค้าหรือบริษัทจำนวนมาก เพื่อเป็นสื่อกลางในการซื้อ/ขายสินค้าและบริการภาครัฐ โดยเป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่าง 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้ซื้อ ฝ่ายผู้ค้า และฝ่ายผู้ดูแลตลาด และการพัฒนาระบบสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Contact/E-Signature) ระบบนี้เป็นระบบที่สนับสนุนให้ส่วนราชการและผู้ค้าสามารถทำการสัญญาสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะถูกพัฒนาควบคู่ไปกับการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย และระบบลงทะเบียนเพื่อให้สามารถยืนตัวตน

ขอผู้ทำธุรกรรมในแต่ละขั้นตอนของการทำจัดซื้อจัดจ้าง เพิ่มการสนับสนุนกลไกลดการใช้เงินสด ในส่วนของการค้ำประกันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค้ำประกันสัญญา ค้ำประกันซอง ค้ำประกันผลงาน เชื่อมโยงข้อมูลสู่การเบิกจ่ายผ่านกลไกการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMIS) ซึ่งจากเดิมที่มีการใช้เงินสดเป็นทางเลือกหนึ่งในการนำมาในขั้นตอนของกระบวนงานค้ำประกัน เป็นสามารถเชื่อมโยงกับระบบการเงินของธนาคาร (กรมบัญชีกลาง กองการพัสดุภาครัฐ, 2553)

ในปี พ.ศ. 2555 ภาครัฐงดบริการจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ ณ สำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ

ภาครัฐโดยสำนักงานคลังจังหวัด ทั่วประเทศ 76 จังหวัด ซึ่งสังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ส่งคืนภารกิจในฐานะผู้กรมธนารักษ์อย่างเป็นทางการ จากเดิมทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางควบคุมกลไกเงินสดประเภทเหรียญกษาปณ์ที่จะต้องใช้หมุนเวียนในระดับจังหวัดให้เกิดความสมดุลระหว่างปริมาณเหรียญกษาปณ์สำรองกับความต้องการใช้เหรียญกษาปณ์ในการหมุนเวียนตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจของแต่ละจังหวัด โดยในแต่ละวันจะมีการสำรองและกระจายเหรียญกษาปณ์ไปยังประชาชนผ่านหน่วยธนาคารที่บริการอยู่ในแต่ละพื้นที่ ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งจะได้รับความสะดวกคล่องตัวในการเดินทางมาเบิกจ่ายเหรียญกษาปณ์เสมือนมีกองคลังของกรมธนารักษ์มาตั้งบริการอยู่ในทุกจังหวัด นอกจากนั้นยังมีบริการในส่วนของภาคประชาชน ห้างร้าน พ่อค้าแม่ค้า เช่น เพื่อใช้สำรองเป็นเงินสำหรับไว้ทอนลูกค้า การชำระเงิน ตู้หยอดเหรียญเครื่องซักผ้า ตู้กดน้ำดื่ม ตู้บุญเติม ตู้คาราโอเกะ ตู้เครื่องเล่น รวมถึงการแลกเหรียญกษาปณ์ชนิดราคาต่าง ๆ เหรียญกษาปณ์ชำรุด เช่น เหรียญดำ บิ่นหน้าเหรียญไม่มีลายนูน เป็นต้น รวมถึงเหรียญกษาปณ์ใหม่เพื่อให้งานกิจกรรมและตามประเพณีต่าง ๆ

ในปี พ.ศ. 2558 รัฐมีนโยบายผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment)

ปีนี้นโยบายของรัฐบาลผลักดันให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม โดยอยู่ในหลักการ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ประกอบด้วยโครงการย่อย ๆ ลงไป ได้แก่

1) การชำระเงินแบบ Any ID ระบบโอนเงินด้วยหมายเลขบัตรประชาชน และหมายเลขมือถือจากเดิมที่ใช้การหมายเลขบัญชีธนาคาร ซึ่งมีตัวเลขหลายหลัก ทำให้ยากต่อการจดจำและการสื่อสารซึ่งจะทำให้การโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกันหรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจสะดวกปลอดภัยมากขึ้น

2) การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะบัตรเดบิตแทนการใช้เงินสด เป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินที่สะดวกปลอดภัยมากขึ้น

3) ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ E-Payment ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนของภาคเอกชน

4) โครงการ E-Payment ส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค (ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ Nationale-Payment, 2558)

ในปี พ.ศ. 2558 กำหนดให้มีนโยบายบัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card)

การปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการเงินการคลัง ด้านการใช้บัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card) เกิดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับส่วนราชการในการชำระค่าน้ำมันสำหรับรถยนต์ที่ใช้ในภารกิจงานของราชการ เป็นการเพิ่มทางเลือกการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเติมน้ำมันรถราชการนอกเหนือจากวิธีการเติมแบบเดิมที่ชำระด้วยเงินสดซื้อ คูปอง หรือการใช้จ่ายบิลใบสั่งจ่ายน้ำมัน โดยให้ส่วนราชการสามารถพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามความเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน โดยสามารถใช้ได้กับที่สถานีน้ำมันทั่วไป ตามท้องตลาดที่สามารถรองรับการจ่ายผ่านบัตรเครดิตได้ นอกจากความสะดวกคล่องตัวมากขึ้นแล้ว สามารถช่วยให้ส่วนราชการมีระบบควบคุมและบริหารค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิงของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ช่วยลดภาระในการจัดทำเอกสารและจัดเก็บเอกสารสำหรับการควบคุมการใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของส่วนราชการทำให้ส่วนราชการมีระยะเวลาชำระเงินยาวมากกว่าที่ใช้ในแบบเดิม

ทั้งนี้สามารถใช้ได้ทั้งส่วนราชการที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาค นอกจากนั้น ยังใช้กับรถราชการทุกประเภท (ซึ่งมีหลายประเภท ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของส่วนราชการ รวมถึงรถราชการอื่นๆ ที่ส่วนราชการยืมหรือเช่าไว้เพื่อใช้ประจำสำนักงาน) สำหรับการเบิกจ่ายค่าน้ำมันเพื่อมาชำระค่าบัตรโดยส่วนราชการสามารถเบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่าย ให้กับ ผู้ออกบัตรเติมน้ำมัน ทั้งธนาคารพาณิชย์ บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และในส่วนของสถานีน้ำมัน โดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาจะต้องมาลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการในการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิตเติมน้ำมันรถราชการกับภาครัฐด้วย และในส่วนของผู้ถือบัตรจะมีการกำหนดผู้ที่ถือบัตรเติมน้ำมันไว้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการให้นำบัตรเติมน้ำมันรถราชการไปใช้เติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมัน (บัตรการเติมน้ำมันราชการนี้ยังสามารถใช้เติมแก๊สรถยนต์ NGV ได้ทั้งดีเซลและเบนซินด้วย) ทั้งนี้บัตรเติมน้ำมันรถราชการจะระบุชื่อส่วนราชการเจ้าของบัตรและหมายเลขทะเบียนรถลงบนบัตรบัตรเติมน้ำมันจะการ 1 ใบต่อรถราชการ 1 คันและกำหนดวงเงินประเภทของน้ำมันเชื้อเพลิงดีเซลเบนซิน NGV ต่อบัตรต่อเดือนด้วย (หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0407.2/ว 353, 2558) ดังจะเห็นได้ว่านโยบายนี้เป็นการลดการใช้เงินสดของบุคคลภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการลงได้

ในปีพ.ศ. 2559 นโยบายพัฒนาการรับเงิน-จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)

การปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการเงินการคลัง ในด้านหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลัง ของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) โดยเปลี่ยนระบบการจ่ายเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าตอบแทนคณะกรรมการ ค่าตอบแทนการสอบสมนาคุณ การจ่ายเงินยืมราชการตามสัญญายืมเงิน การจ่ายเงินค่าซื้อทรัพย์สิน จากเดิมที่รับเป็นเงินสดมาเป็นการรับเงินผ่านระบบบัญชีธนาคาร ในด้านระบบการรับเงิน ผู้ที่ต้องชำระเงินให้กับราชการจากเดิมที่จ่ายเป็นเงินสดเป็นปรับเปลี่ยนเป็น Mobile Banking หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในด้านระบบการนำเงินส่งคลัง ให้ส่วนราชการนำส่งคลังผ่านระบบ KTB Corporate Online ทดแทนการนำส่งเป็นเงินสด ทั้งนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องกรอก

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ข้อมูลการรับโอนเงินระบบ KTB Corporate Online ให้กับส่วนราชการที่ติดต่อทำธุรกรรมนั้น นับได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินเพื่อลดการใช้เงินสดอย่างเป็นรูปธรรมในระบบราชการ (กระทรวงการคลัง ด่วนที่สุดที่ กค 0402.2/ว 103, 2559)

5.2 นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดหลังปี พ.ศ. 2560

จากอดีตก่อนปี พ.ศ. 2560 ที่ประเทศไทยมีการพัฒนาปรับปรุงระบบปฏิบัติงานในส่วนของราชการ โดยพยายามใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน ซึ่งริเริ่มจากในส่วนของราชการผ่านนโยบายรัฐและการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการปฏิบัติจริงในระบบการบริหารและดำเนินการในภาคส่วนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเงินตราภาครัฐก่อน เพื่อนำร่องให้เกิดแนวการของปรับตัวและการปฏิบัติในภาคส่วนเอกชนที่อยู่นอกภาครัฐให้มีการพัฒนาระบบการเงินในประเทศสู่การลดการใช้เงินสดลงในอนาคต ซึ่งผลของนโยบายการที่ดำเนินงานผ่านมานั้นทำให้เงินสดในระบบสามารถลดลงได้บ้างตามบริบทของสังคมในแต่ละช่วงปี แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบายยังคงเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2560 ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่มากขึ้นและมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางธุรกรรมทางการเงินของบุคคลทั่วไปอย่างก้าวกระโดด และด้วยบริบทการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดจากเทคโนโลยีนี้เองทำให้เกิดแรงกดดันให้มีการปรับนโยบายจากมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ในภาวะเศรษฐกิจสมัยใหม่กับเทคโนโลยี สู่การนำเอาไปดำเนินการและสร้างอิทธิพลทางความคิดที่เกี่ยวกับนโยบายนวัตกรรมทางการเงินเชิงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Schot And Steinmueller, 2018) และนำไปสู่การเปลี่ยนสภาพของสังคมไปเป็นสังคมไร้เงินสดในที่สุด โดยนวัตกรรมเชิงนโยบายของภาครัฐหลังปี พ.ศ.2560 มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2560 ปี พ.ศ. 2561 และปี พ.ศ. 2564 ตามลำดับโดยมีรายละเอียดดังนี้

ในปี พ.ศ. 2560 รัฐบาลมีนโยบายแนวทางด้านการรับเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture : EDC)

สำหรับปีนี้รัฐไทยมีการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการเงินการคลัง ในด้านการรับเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/เครดิต) ผ่านอุปกรณ์ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Electronic Data Capture EDC) ให้มีความสะดวกโดยกำหนดให้มีการให้บริการประชาชนที่เพียงพอต่อความต้องการในการบริการด้านระบบการเงินของประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการเพิ่มช่อง

ทางการรับชำระเงินของหน่วยงานของรัฐทั้ง ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น โดยหน่วยงานของรัฐติดตั้งอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เปิดบัญชีเงินฝากประเภทกระแสรายวันกับธนาคารที่วางเครื่อง EDC พร้อมสมัครระบบ Internet Banking และสมัครใช้บริการพร้อมเพย์ ระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ซึ่งเมื่อประชาชนแจ้งความประสงค์จะชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/เครดิต) ส่วนราชการจะรับชำระเงินด้วยบัตรดังกล่าวจากประชาชน โดยทำธุรกรรมผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่อง EDC ที่ธนาคารติดตั้งให้เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้เมื่อเครื่อง EDC ตรวจสอบสถานะความพร้อมของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/เครดิต) ที่ผู้ใช้บริการมีจำนวนวงเงินที่เพียงพอตามบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อส่วนราชการรับชำระเงินเรียบร้อยประชาชนจะได้รับใบเสร็จรับเงิน ซึ่งกระบวนการดำเนินการจะคล้ายกับการจ่ายเงินสดในรูปแบบเดิมแต่ดำเนินการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้เงินสดในการชำระเงินดังเช่นที่ผ่านมา สำหรับการสรุปยอดในส่วนราชการจะกำหนดให้ต้องตรวจสอบและสรุปยอดรายรับชำระเงินผ่านเครื่อง EDC ในแต่ละวันเพื่อประมวลผลการรับชำระเงินตรวจสอบให้ถูกต้องตรงกัน (หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุดที่ กค 0402.2/ว116, 2560)

ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2561 มีแนวคิดนโยบาย และกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำพาไประบบการเงินไปสู่สังคมไร้เงินสดมากขึ้นผ่านกลไกรัฐธรรมนูญ ผ่านยุทธศาสตร์ชาติ ผ่านยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการใช้บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเครื่องมือในการลดการใช้เงินสด มีรายละเอียดดังนี้

ปี พ.ศ. 2561 นวัตกรรมนโยบายไร้เงินสดผ่านรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

รัฐให้มีการกำหนดให้ภาครัฐนำเทคโนโลยีมาใช้และพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดย

1) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

3) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐ และแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ ๆ โดยต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน

ซึ่งเป็นการกำหนดและสนับสนุนกลไกการลดการใช้เงินสด ในทั้ง 3 ประเด็น ในด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีที่ ด้านบูรณาการระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดิน และด้านการบริการประชาชน ด้านการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (พนารัตน์ มาศฉมาดล, 2560)

นอกจากรัฐธรรมนูญแล้วขณะเดียวกันในปี พ.ศ. 2561 นี้รัฐไทยมีการกำหนดแนวคิดประเทศไทย 4.0

โดยโมเดลขับเคลื่อนสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ได้มีการกล่าวถึงการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้นวัตกรรม การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการ แผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งมีการเตรียมความพร้อมหลายประการ อาทิ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย มีขนาดเพียงพอ และมีค่าบริการไม่สูงกว่าประเทศอื่นในภูมิภาค การใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต และการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกท้องถิ่น อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม การสร้างผู้ประกอบการและธุรกิจดิจิทัลให้เป็น กำลังสำคัญในการสร้างผลิตภาพของประเทศ การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้และผู้ทำงานในระบบ เศรษฐกิจดิจิทัล การพัฒนากาลังคน การวิจัย พัฒนา และนวัตกรรมรวมทั้งระบบการศึกษาขั้นพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการสร้างความพร้อมด้านไอซีทีโดยรวมของประเทศเพื่อยกอันดับขีดความสามารถในการ แข่งขันระหว่างประเทศ สนับสนุนกลไกลดการใช้เงินสด ในการสร้างนวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) โดยจะเห็นได้ว่ากรอบแนวคิดนี้ได้นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายเพื่อให้มีผลในการลดการใช้เงินสดลงในระยะเวลาต่อไป

ในปี พ.ศ. 2561 รัฐวางนโยบายกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)

รัฐวางกรอบแนวคิดเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาประเทศในระยะ 20 ปี โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” โดยหนึ่งในแนวทางสำคัญ ในด้านความมั่งคั่ง หมายถึง ประเทศไทยมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและมีความยั่งยืน จนเข้าสู่กลุ่มประเทศรายได้สูง ความเหลื่อมล้ำของการพัฒนาลดลง ประชากรมีความอยู่ดีมีสุขได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น และมีการพัฒนาอย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน มีคุณภาพชีวิตตามมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติ ไม่มีประชาชนที่อยู่ในภาวะความยากจน เศรษฐกิจในประเทศ มีความเข้มแข็ง ขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ทั้งในตลาดโลกและตลาดภายในประเทศเพื่อให้สามารถสร้างรายได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนมีการสร้างฐานเศรษฐกิจและสังคมแห่งอนาคตเพื่อให้สอดรับกับบริบทการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไป และมุ่งให้ประเทศไทยมีบทบาท ที่สำคัญในเวทีโลก และมีความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและการค้าอย่างแน่นแฟ้นกับประเทศ ในภูมิภาคเอเชีย เป็นจุดสำคัญของการเชื่อมโยงในภูมิภาคทั้งการคมนาคมขนส่ง การผลิต การค้า การลงทุนและการทำธุรกิจ เพื่อให้เป็นพลังในการพัฒนา นอกจากนั้น ยังมีความสมบูรณ์ในทุนที่จะสามารถสร้างการพัฒนาต่อเนื่องไปได้ ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา ทุนทางการเงิน ทุนที่เป็นเครื่องมือเครื่องจักรทุนทางสังคม และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โดยกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันที่มีหัวใจสำคัญ คือ เพิ่มผลิตภาพการผลิต (Productivity) โดยใช้วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิจัยและพัฒนาและนวัตกรรมในทุกสาขาของภาคการผลิตและบริการที่เป็นฐานรายได้เดิมและที่ต่อยอดเป็นฐานรายได้ใหม่ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่

1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์วัฒนธรรม ประเพณีวิถีชีวิตและจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดรับกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่

2) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต

3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดีรวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

อันจะเห็นได้ว่าในยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันมีองค์ประกอบย่อยด้านโครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนงานด้านดิจิทัล

สำหรับยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชน ท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชน ในการร่วมคิด ร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติ สุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง และยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาท หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันมีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวมมีความทันสมัยและพร้อม ที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาส

ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนั้น กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็นมีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และ นำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนาโดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและการอำนวยความยุติธรรมตามหลักนิติธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

ซึ่งในประเด็นนี้การศึกษาของผู้วิจัย พบความสอดคล้องของนวัตกรรมเชิงนโยบายในการสนับสนุนกลไกลดการใช้เงินสด ที่จำเป็นต้องปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจทั้งระบบเพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน โดยต้องอาศัยองค์ประกอบพื้นฐานด้านดิจิทัล ที่ภาครัฐจะดำเนินการในการเสริมสร้างความรู้และโอกาสในการเข้าถึงโครงข่าย บรอดแบนด์ การเชื่อมโยงด้านดิจิทัล การสนับสนุน ธุรกิจแบบแพลตฟอร์มที่จะทำให้เกิดการสร้างงานบริการในโลกดิจิทัลใหม่ การเพิ่มศักยภาพคนในสังคมด้วยการเข้าถึงความรู้เครื่องมือบนพื้นฐานของธรรมาภิบาลข้อมูล ซึ่งครอบคลุมความปลอดภัยทางไซเบอร์และความมีจริยธรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้มีความพร้อมกับ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีชั้นสูงในอนาคตซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและ เอกชนสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้ (ยุทธศาสตร์ชาติ, 2561)

ในปี พ.ศ. 2561 เช่นกัน ภาครัฐได้วางนโยบายผ่านแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอ-นิกส์แห่งชาติ (National E-Payment)

โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment)นี้ เป็นแผนยุทธศาสตร์ของภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้ทันสมัยตามมาตรฐานสากล ต้นทุนต่ำสามารถรองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีความเปลี่ยนแปลงด้านธุรกรรมทางการเงินในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) พร้อมเพย์ บริการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก ต้นทุนต่ำ

2) การขยายจุดรับชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ

3) การปรับกระบวนการรับจ่ายเงินของภาครัฐสู่ E-Payment

4) การพัฒนาระบบการชำระเงินสำหรับตลาดทุน ให้ทันต่อเทคโนโลยี

นับได้ว่าการกำหนดนโยบาย National E-Payment ได้สนับสนุนกลไกการลดการใช้เงินสด โดยภาครัฐเป็นตัวนำในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล และกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยกระทรวงการคลังผลักดันให้ธนาคารในระบบการเงิน นำระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับประชาชนแทนการใช้เงินสด ส่งเสริมการลดภาระค่าธรรมเนียมลง และมีการริเริ่มการลดการใช้เงินสดจากมาตรการสวัสดิการ เพื่อแก้ปัญหาความยากจน จำแนกออกเป็น “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” เพื่อช่วยในการลดค่าครองชีพ ทั้งการซื้อสินค้า และการเดินทาง โดยการติดตั้งเครื่อง EDC: Electronic Data Capture : เครื่องรูดบัตร หรืออุปกรณ์รับชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปติดตั้งยังร้านธงฟ้า และร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถซื้อ สินค้าที่ต้องการได้โดยไม่ต้องใช้เงินสด เช่นเดียวกับ QR CODE และระบบการชำระเงินระหว่างธนาคาร ที่เรียกว่า “พร้อมเพย์” (Prompt Pay) รวมทั้งมาตรการส่งเสริม การบริโภคในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่ต้องมีการเข้าระบบออนไลน์ในการ ลงทะเบียน การรับเงินและการใช้จ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” (G-Wallet) ซึ่งวิธีการนี้นับว่ามีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการยอมรับที่จะไม่ใช้เงินสดแต่ใช้จ่ายเงินในรูปแบบผ่านแอปพลิเคชันแทน (มัทยา ศรีพนา, 2562)

ในปีพ.ศ. 2561 รัฐออกนโยบายให้เพียงบัตรประจำตัวประชาชน (Smart Card) สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลสำหรับการใช้สิทธิสวัสดิการค่ารักษพยาบาลของข้าราชการและผู้อาศัยสิทธิ์

นโยบายนี้เป็นการกำหนดให้การจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล (ประเภทผู้ป่วยนอก) ของข้าราชการและผู้อาศัยสิทธิ์ที่เป็นบุคคลในครอบครัวของข้าราชการ สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน (Smart Card) และบัตรสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ทดแทนระบบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลแบบเก่าที่จะต้องสำรองจ่ายด้วยเงินสดก่อนนำไปเบิกจ่ายกับหน่วยงานต้นสังกัด

จากนโยบายนี้ในทางปฏิบัติเรื่องการแสดงสิทธิ์เมื่อชำระเงินค่ารักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ (ที่ได้รับการติดตั้งเครื่องรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (EDC)) พร้อมที่จะรับการชำระเงินด้วยบัตรประชาชน โดยดำเนินการผ่านกลไกของธนาคารกรุงไทยในระบบ KTB Corporate Online ในระบบ “Healthcare Online” ทำให้ผู้มีสิทธิ์และบุคคลในครอบครัวได้รับความสะดวก และนับว่าเป็นทางเลือกในการชำระเงินของผู้รับปริการ โดยไม่ต้องไปลงทะเบียนจ่ายตรง ณ สถานพยาบาลไม่ต้องรอผลอนุมัติ (แบบระบบเดิมต้องจ่ายตรงระบบเดิมต้องลงทะเบียนจ่ายตรงหน้าสถานพยาบาลแต่ละแห่งและรอผลอนุมัติ 15 วัน) รวมทั้งสามารถใช้สิทธิ์กับสถานพยาบาลของรัฐได้ทั่วประเทศที่สามารถรองรับการชำระเงินได้

ซึ่งเป็นความแตกต่างจากระบบเดิม ทั้งนี้ประโยชน์สำคัญในภาคส่วนราชการคือจะได้รับข้อมูลการใช้สิทธิ์เบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ในสังกัดและบุคคลในครอบครัว ทำให้สามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความผิดปกติ ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักรู้ มีการตรวจสอบจากทางส่วนราชการอีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ในส่วนของข้อมูลที่มีการบันทึกยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์วางแผนบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานได้ ช่วยลดขั้นตอนในระบบเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ส่วนราชการไม่ต้องจัดทำคำขอเบิกในระบบที่สำคัญจะทำให้ข้อมูลส่วนราชการได้มีการปรับปรุงข้อมูลผู้มีสิทธิ์ในสังกัดและบุคคลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

สำหรับในด้านของสถานพยาบาลประโยชน์ที่ได้รับ คือความสะดวก ลดขั้นตอนการรับเงินสดของเจ้าหน้าที่การเงินของโรงพยาบาล สามารถตรวจสอบได้อย่างถูกต้องแม่นยำว่าผู้ป่วยมีสิทธิ์สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลหรือไม่ (เพียงแค่เสียบบัตรประจำตัวประชาชนในเครื่องรับชำระเงินด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะถูกส่งไปประมวลผลผ่านระบบเครือข่ายข้อมูลฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐของกรมบัญชีกลาง) การทำงานของระบบนี้จึงเป็นลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเบิกจ่ายตรงให้แก่ผู้มีสิทธิ์และบุคคลในครอบครัวแต่ละรายลดต้นทุนในการจัดทำบัตรจ่ายตรง นอกจากนี้ถ้าพิจารณาภาพใหญ่ในประเด็นการกำกับดูแลการใช้งบประมาณของแผ่นดินสำหรับค่ารักษาพยาบาล ก็นับว่าเป็นแนวทางที่ช่วยในการตรวจสอบการใช้สิทธิ์ได้ถูกตัวตน ตั้งแต่ในขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การใช้สิทธิ์ไปจนถึงการทำรายการขอเบิกจ่ายเงินสวัสดิการรักษาพยาบาลกับกรมบัญชีกลางทำให้สามารถควบคุมการใช้สิทธิ์และรายการขอเบิกเงินสวัสดิการรักษาพยาบาลที่ส่อไปในทางไม่เหมาะสมไม่สุจริตได้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และได้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิ์และบุคคลในครอบครัวในรายละเอียดหรือ Big Data สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น ทำให้รัฐได้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเงินภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ นับเป็นทางเลือกสำหรับการชำระเงินเพื่อใช้สิทธิ์สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่สามารถช่วยลดการใช้เงินสดสำรองกรณีมีสิทธิ์และมีบัตรประจำตัวประชาชนที่สมบูรณ์ (หมายเหตุ: รัฐยังให้ทางเลือกเชิงนโยบายไว้ โดยยังคงให้สามารถใช้ระบบการชำระเงินแบบเดิมได้ ในกรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการตามแนวทางใหม่ก็ให้กลับไปใช้ตามแนวทางเดิมได้เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคที่อาจเกิดขึ้นได้ (กรมบัญชีกลาง, 2561ก)

ในปี พ.ศ. 2564 รัฐได้มีการกำหนดนโยบายแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ซึ่งเป็นการสนุบสนุนกลไกการบริหารงานภาครัฐและปรับปรุงนโยบาย มาตรการ ที่นำไปสู่ทิศทางของการวางฐานรากการเป็นสังคมไร้เงินสดในระยะต่อไป ดังนี้

ให้มีนโยบายการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ภายใต้แนวคิด “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” เพื่อให้กำลังคนของภาครัฐมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ เน้นประสบการณ์ 5 มิติ

มิติที่ 1 รู้เท่าทัน เข้าใจและใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set)

มิติที่ 2 การปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set)

มิติที่ 3 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ ยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและ การให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)

มิติที่ 4 ด้านการจัดการโครงการและ การบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)

มิติที่ 5 ด้านการขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set) ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐาน การจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561)

5.3 นโยบายด้านการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย

นโยบายของรัฐสู่สังคมไร้เงินสดที่จำเป็นต้องมีระบบของภาวะแวดล้อมและองค์ประกอบ (Eco-System) ของการพัฒนาที่ครอบคลุมทุกมิติในการพัฒนาโครงสร้างองค์ประกอบของสังคมใหม่ให้เป็นให้มีการลดการใช้เงินสดลงและพัฒนาไปสู่สังคมไร้เงินสดได้นั้น ภาครัฐจะต้องกำหนดการดำเนินการผ่านช่องทางหรือระบบกลไกการเงินที่มีความเกี่ยวข้องกับสังคมทั้งในด้านการกำกับ ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดภาวะแวดล้อมและโครงสร้างทางการเงินที่เอื้อต่อการเป็นสังคมไร้เงินสด ซึ่งนโยบายสำคัญของรัฐนอกจากจะดำเนินการผ่านนโยบายด้านการคลังยังจำเป็นต้องมีการดำเนินการผ่านนโยบายทางด้านการเงินอีกด้วย ทั้งนี้การใช้นโยบายหรือ

มาตรการต่าง ๆ จะดำเนินการผ่านองค์กรที่มีหน้าที่กำกับควบคุมธนาคารและระบบการเงิน ในที่นี้คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญยิ่งในฐานะของผู้มีบทบาทสำคัญในการเสนอแนะกำหนดนโยบายด้านการชำระเงิน และได้ผลักดันให้ระบบการชำระของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ และกำหนดรากฐานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานที่สำคัญของระบบการเงินของประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลได้ใช้นโยบายที่จะพัฒนาสังคมไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีลำดับของการพัฒนาและใช้นโยบายและ/หรือมาตราการที่เริ่มตั้งแต่การกำหนดแผนกลยุทธการชำระเงินฉบับที่1-4 (ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2545-2547) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2548-2553) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555-2559) และ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2562-2564) นโยบายการขออนุญาตการประกอบธุรกิจ (พ.ศ.2547) นโยบายว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (พ.ศ. 2551) นโยบายสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานความปลอดภัยด้วยชิป (พ.ศ. 2551) นโยบายควบคุมสถาบันการเงิน ธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ผ่านการออกพระกฤษฎีกาสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (พ.ศ. 2559) นโยบายการกำกับดูแลระบบการชำระเงิน คุ้มครองและการให้บริการการชำระเงินโดยออกพระราชบัญญัติระบบการทำระเงิน (พ.ศ. 2560) นโยบายผ่านมาตรการ Thai QR Code (พ.ศ. 2560) การเสริมสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ (พ.ศ. 2560) นโยบายการสนับสนุนการใช้บัตรเดบิต (พ.ศ. 2561) นโยบายการทดสอบการนำ Distributed Ledger Technology (DLT) หรือ (Blockchain) มาประยุกต์ใช้ในระบบโครงสร้างพื้นฐานของตลาดเงิน ผ่านโครงการอินทนนท์ (พ.ศ. 2561) การกำกับควบคุมการประกอบธุรกิจที่เป็นการฝ่าฝืนพรบ.ระบบการเงิน (พ.ศ. 2562) นโยบายและมาตรการการกำหนดหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer : KYC) (พ.ศ. 2563) นโยบายการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของการบริการทางการเงินดิจิทัล (พ.ศ. 2564) นโยบายส่งเสริมการลดการใช้เงินสดและการพัฒนาพฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ชนิดพันธบัตรไร้ใบตราสารผ่านมาตรการซื้อพันธบัตรรัฐบาลผ่าน Internet Banking หรือ Mobile Banking (พ.ศ. 2565) ตามรายละเอียดดังนี้

ในปี พ.ศ. 2545-2547 มีนโยบายและการกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 1

โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้กำหนดนโยบายด้านการชำระเงิน ได้ผลักดันให้ระบบการชำระของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย ในการวางรากฐานด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานที่สำคัญของระบบการชำระ ซึ่งได้แก่ ให้มีการจัดตั้งบริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้พัฒนาและดูแลโครงสร้างพื้นฐานระบบเงินของ ภาคเอกชนที่รองรับบริการโอนเงินข้ามธนาคาร ออกมาตรการการทำมาตรฐานกลางการชำระ

เงินด้วยบาร์โค้ด ทำช่วยให้การชำระใบแจ้งหนี้สะดวกขึ้น ลดต้นทุนของภาคธุรกิจ รวมถึงการพัฒนาโครงการ Aseanpay เพื่อสนับสนุนการเชื่อมโยงการโอนเงินรา ผ่านระบบเอทีเอ็มระหว่างประเทศในอาเซียน (Asian Payment Network : APN) เป็นต้น โดยแผนกลยุทธ์ฉบับนี้จะเป็นการวางรากฐานของการรับรู้และโครงสร้างในระบบการเงินที่นำไปสู่การลดการใช้เงินสดลง

ในปี พ.ศ. 2547 ออกนโยบายกำหนดการขออนุญาตการประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีการพัฒนาการให้บริการทางการเงิน และส่งเสริมให้การให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความปลอดภัยถูกต้องและเชื่อถือได้ และเพื่อเป็นการพิทักษ์รักษาประโยชน์ของประชาชนโดยรัฐมีนโยบายกำหนดความหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับกลไกสังคมไร้เงินสด เช่น บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่าบัตรที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์กำหนดเพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด โดยผู้บริโภค ได้มีการชำระสินค้าค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และมูลค่าเงินที่ชำระล่วงหน้าถูกบันทึกในบัตรโดยกำหนดแบ่งหมวดหมู่ย่อย เป็น 2 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 การจัดตั้งและขออนุญาต และหมวด 2 เงื่อนไขในการดำเนินงาน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) ซึ่งโดยมาตรการของนโยบายนี้เป็นการกำกับเพื่อเสริมสร้างกลไกในการรองรับการเปลี่ยนแปลงการลดลงของการใช้เงินสดไปใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์แทน

ในปี พ.ศ. 2548 - 2553 มีนโยบายและการกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 2

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้กำหนดนโยบายด้านการชำระเงิน ได้ผลักดันให้ระบบการชำระของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย ภายใต้กฎเกณฑ์ บังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพได้แก่การผลักดันพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 เพื่อการกำกับดูแลผู้ให้บริการระบบการชระเงินให้มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ และการพัฒนาระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพ เพื่อลดต้นทุนการจัดการเช็ค เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564, น.6) ซึ่งเป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนกลยุทธ์ระยะก่อนหน้า

ในปี พ.ศ. 2551 กำหนดนโยบายผ่านการออกพระราชบัญญัติ ระบบการชำระเงิน (ปัจจุบันยกเลิกแล้ว)

เป็นนโยบายว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 โดยสาระสำคัญมีการกำหนดความหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับกลไกสังคมไร้เงินสด เช่น การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ บัตรเครดิต บัตรเดบิต เงินอิเล็กทรอนิกส์ อีดีซี (Electronic Data Capture : EDC) เครือข่ายอีดีซี (EDC Network) เครือข่ายบัตรเครดิต

โดยกำหนดแบ่งหมวดหมู่ย่อย เป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หมวด 2 การควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบริการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และหมวด 3 การห้ามประกอบธุรกิจ การพักใช้และเพิกถอนใบอนุญาต (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) กำหนดความหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับกลไกสังคมไร้เงินสดทำให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นในการดำเนินการธุรกรรมในสังคมที่ไร้เงินสด เนื่องจากการลดการใช้เงินสดและเปลี่ยนมาใช้การชำระเงินแบบอื่นใดทดแทนจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการให้ความหมายที่ชัดเจนเพื่อการกำกับและดูแล และมีผลต่อระบบการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี พ.ศ. 2551 นโยบายการกำหนดมาตรฐานชิปการ์ดกลางสำหรับบัตรเดบิต

นโยบายหรือกลไกนี้นับว่าเป็นนโยบายสากลที่ทุกประเทศทั่วโลกปฏิบัติกัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานเพื่อยกระดับความปลอดภัยในการให้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการเงินและระบบชำระเงินของประเทศธนาคารแห่งประเทศไทยได้ จึงกำหนดให้บัตรเดบิต (ที่ออกและมีการใช้จ่ายในประเทศ) ต้องใช้มาตรฐานชิปการ์ดกลางให้มีความปลอดภัยเทียบเท่ามาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับและเหมาะสมกับธุรกิจการชำระเงินของไทย สนับสนุนการทำธุรกรรมด้วยบัตรเดบิตให้มีความมั่นคงปลอดภัยน่าเชื่อถือและรองรับการให้บริการข้ามเครือข่ายกันได้อันจะเป็นประโยชน์ต่อการชำระเงินของประเทศและเศรษฐกิจโดยรวม และเป็นการส่งเสริมความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อันเป็นการสนับสนุนยุทธศาสตร์ National E-Payment ของรัฐบาลด้วย โดยการประกาศกำหนดมาตรฐานทิศทางนี้จะไม่เป็นการกีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการแข่งขันหรือมีข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

ในปี พ.ศ. 2553 กำหนดนโยบายผ่านแผนกลยุทธ์การชำระเงิน 2553

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ ธปท ต้องออกดำเนินแผนพัฒนาระบบการชำระเงิน เนื่องจากในปี พ.ศ. 2553 ประเทศไทยมีการใช้ เงินสดในระดับสูง มีความต้องการและความคาดหวังด้านบริการชำระเงินที่สูงขึ้น แต่บริการส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นระบบปิด ที่มีการให้บริการเฉพาะลูกค้าภายในกลุ่ม รวมถึงปัญหาโครงสร้างค่าธรรมเนียมบริการที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนปัญหาด้านกฎหมายที่มารองรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และภาระของผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ผนวกกับความต้องการระบบการชำระเงินที่สนับสนุนการทำการค้าในภูมิภาค ซึ่งทั้งหมดนี้ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีความจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ของระบบการเงินใหม่เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสภาพ

ในนโยบายมีการกำหนดแผนพัฒนาระบบการชำระเงิน โดยมีความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ในการผลักดันให้ มีการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นด้วยบริการที่มีประสิทธิภาพมั่นคงปลอดภัย และค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม โดยมีกฎหมายและการบังคับใช้ ที่มีประสิทธิผล” มุ่งหวังใน 7 ด้าน

1) ขยายการใช้ บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้ บริการทุกกลุ่มให้มากขึ้น

2) มีมาตรการในการลดการใช้เงินสด

3) มีโครงสร้างค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมเป็นธรรม และส่งเสริมการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

4) นำกฎหมายที่รองรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม

5) มีมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมาง ๆ เพื่อลดภาระ ต้นทุนของผู้ให้บริการ

6) มีการพัฒนาระบบการชำระเงินที่สนับสนุนการทำการค้ากับประเทศ ในภูมิภาคอินโดจีนและสหภาพพม่า

7) มีการกำกับดูแล (Oversight) เพื่อให้ระบบการชำระเงินในประเทศดำเนินไปอย่างมั่นคงปลอดภัยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ เกิดความเชื่อมั่นต่อระบบการเงินและระบบสถาบันการเงิน

การจะปรับเปลี่ยนให้ ประเทศไทย เป็นสังคมที่พึ่งพาบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักแทนเงินสดและเช็ค จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

1) ส่งเสริมให้ มีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จูงใจผู้ใช้ บริการ“ระดับผู้บริโภค” และ “ระดับผู้ประกอบการ”

2) ส่งเสริมให้ มีระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จูงใจผู้ใช้ บริการ 3.ศึกษา/ทบทวนต้นทุน และค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระเงิน

3) กำหนดมาตรฐาน/แนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

4) เพิ่มประสิทธิภาพด้านการกำกับดูแลระบบการชำระเงิน

5) การจัดการความเสี่ยงในระบบบาทเนต

6) การเตรียมความพร้อมเพื่อการเชื่อมโยงระบบบาทเนตกับต่างประเทศ

7) การเชื่อมโยงระบบการชำระเงินรายย่อยระหว่างประเทศในกลุ่ม ASEAN และบางประเทศในแถบเอเชีย (แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน, 2553)

ในปี พ.ศ. 2555-2559 มีนโยบายและการกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 3

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้กำหนดนโยบายด้านการชำระเงิน ส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการชำระเงินเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจของทุกภาคส่วน ได้แก่ การยกระดับความปลอดภัยในการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้ธนาคารเปลี่ยนบัตรเดบิตเป็นเอทีเอ็มแบบแถบแม่เหล็กเป็นชิปการ์ด และการพัฒนามาตรการลดความเสี่ยงในการชระดุล (Settlement Risk) ในระบบบาทเน็ต เป็นต้น (แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน , 2553) ซึ่งเป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนกลยุทธ์ในระยะก่อนหน้า โดยมีนโยบายและมาตรการที่สำคัญหลายประการทั้งสืบเนื่องและกำหนดใหม่หลายประการ

ในปี พ.ศ. 2559 มีนโยบายว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ E-Payment ของ Sfis

โดยนโยบายการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการผ่านพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2559 ที่ให้อำนาจ ธปท.ในการกำกับดูแลธุรกิจ E-Payment ของ Sfis ทั้งนี้เนื่องจาก Sfis ให้บริการ E-Payment ในเชิงพาณิชย์เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้การกำกับดูแลธุรกิจ

E-Payment มีมาตรฐานเดียวกันทั้งในกรณีผู้ให้บริการที่เป็นภาคเอกชน และผู้ให้บริการที่เป็นหน่วยงานของรัฐ โดยให้มีการกำหนดกำกับในธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้า 8 ประเภท

1) เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money)

2) ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การโอนเงินระหว่างธนาคาร, Money Remittance, Card Issuer, Card Acquirer, Online Payment Gateway)

3) รับชำระเงินแทน (Bill Payment)

4) ธุรกิจที่เป็นระบบกลาง

5) เครือข่ายบัตรเครดิต

6) เครือข่าย EDC

7) สวิตช์ชิ่ง (Switching)

8) หักบัญชี (Clearing)

(ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

ในปี พ.ศ. 2560 ออกนโยบายผ่านพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560

นโยบายนี้ดำเนินการผ่านการออกพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 โดยที่กฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินมีเหตุผลและความจำเป็นในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามพระราชบัญญัติ เพื่อให้การกำกับดูแลระบบการชำระเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเป็นประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการกำหนดความหมายเป็นการเฉพาะในด้านกลไกในระบบการชำระเงิน โดยกำหนดความหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับกลไกสังคมไร้เงินสด เช่น “บัตรอิเล็กทรอนิกส์” “เงินอิเล็กทรอนิกส์” “ผู้ประกอบธุรกิจ” เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2560 นโยบายและมาตรการการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

โดย นายวิรไท สันติประภพ ผู้ว่าการ ธปท. ได้ให้นโยบายที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกล่าวว่า “ ธปท.ได้ผลักดันการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาอย่างต่อเนื่อง อาทิ การผลักดันโครงการ National E-Payment การปรับเปลี่ยนบัตร

ATM และบัตรเดบิตให้เป็น Chip Card การยกระดับความปลอดภัย การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ การนำหลักการของ Regulatory Sandbox มาใช้เพื่อสนับสนุนนวัตกรรมทางการเงิน และการนำ พรบ.ระบบ การชำระเงินมาใช้ในการกำกับดูแลธุรกิจด้านการชำระเงิน (วิรไท สันติประภพ, 2560)

ในปี พ.ศ. 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ออกนโยบายและขอความร่วมมือการใช้มาตรฐานคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงิน โดยร่วมกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรต่าง ๆ (Thai QR Code)

โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ขอความร่วมมือการใช้มาตรฐานคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงิน โดยร่วมมีการดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรต่าง ๆ ได้แก่ American Express, JCB International (Thailand), Mastercard, Unionpay International และ VISA พร้อมทั้งผู้ให้บริการทางการเงินในไทย ประกอบด้วย สมาคมธนาคารไทย สภาสถาบันการเงินของรัฐ สมาคมธนาคารนานาชาติ สมาคมการค้าผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไทย สมาคมโทรคมนาคมแห่ง ประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ บริษัท National ITMX จำกัด และบริษัท Thai Payment Network จำกัด

โดยเริ่มใช้ได้ทั่วไปภายในไตรมาส 4 ปี 2560 นายวิรไท สันติประภพ ผู้ว่าการ ธปท. กล่าวว่า “ ธปท.ได้ผลักดัน นำมาตรฐานสากล QR Code มาใช้ในการชำระเงินในประเทศไทย ซึ่งเป็นความร่วมมือครั้งแรกของผู้ ให้บริการเครือข่ายบัตรระดับโลก ทั้ง 5 แห่ง กับผู้ให้บริการทางการเงินในไทย ที่ตกลงใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนในการมี QR Code หลากหลายรูปแบบ ช่วยเสริมต่อแนวทางการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Payment ในมิติต่าง ๆ การใช้มาตรฐาน QR Code เพื่อการชำระเงิน” (วิรไท สันติประภพ, 2560) ซึ่งนโยบายดังกล่าวถือได้ว่าเป็นการดำเนินการพัฒนาสังคมให้มีการเรียนรู้และเตรียมพร้อมสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดในระยะต่อไป

ในปี พ.ศ. 2560 นโยบายการเสริมสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles For Trusted Mobile Payments)

เป็นนโยบายที่มุ่งการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างความเชื่อมั่น ในการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Payments) โดยผู้ให้บริการการชำระเงิน ซึ่งความไม่เชื่อมั่นของกลไกการชำระงเนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่มีความเกี่ยวข้องกะบกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความ

เสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านไซเบอร์และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ รวมถึงการพิสูจน์ตัวตนในการทำธุรกรรม การคุ้มครองผู้ใช้บริการจากความเสี่ยง การเปิดกว้างและส่งเสริมให้มีการใช้งานระหว่างกันได้การป้องกันการทุจริต จะต้องมีการคำนึงถึงประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้บริการ (User Experience) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเลือกใช้บริการการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่เป็นช่องทางหลักมากขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มสัดส่วนการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และลดปริมาณการใช้เงินสดลง ซึ่งนโยบาย Guiding Principles for Trusted Mobile Payments จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการเปลี่ยนพฤติกรรมคนในสังคมให้มีการใช้การชำระเงินผ่านระบบมากขึ้น ซึ่งเป็นการสนับสนุนการลดการถือเงินสดลงได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในปี พ.ศ. 2561 นโยบายบัตรเดบิต

บัตรเดบิตเป็นบริการชำระเงินหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของไทย โดยมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีการใช้งานอย่างกว้างขวางในชีวิตประจำวันของประชาชนส่วนใหญ่ ทั้งการใช้เพื่อชำระสินค้าและบริการแทนการใช้เงินสด รวมถึงการโอนเงินและถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ทั้งนี้การมีนโยบายบัตรเดบิตจึงมีขึ้นเพื่อยกระดับความปลอดภัยในการให้บริการบัตรเดบิตและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานเพื่อสนับสนุนให้เกิดการใช้งานร่วมกันของผู้ใช้บริการ รวมถึงส่งเสริมการแข่งขันในการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้มีการออกและใช้บัตรเดบิตอย่างแพร่หลายแทนการใช้เงินสด

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ เพื่อดูแลการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเดบิตที่ออกและมีการใช้จ่ายในประเทศในประเด็นสำคัญ ได้แก่ การใช้มาตรฐานชิปการ์ดกลาง การใช้บริการระบบเครือข่ายบัตรเดบิตในประเทศไทย (Local Class Brand) และการกำหนดเงื่อนไขการให้บริการบัตรเดบิตที่ออกและใช้ภายในประเทศเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและลดภาระต้นทุนในการให้บริการ และการใช้บริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบธุรกิจและผู้ใช้บริการตลอดจนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

ในปี พ.ศ. 2561 นโยบายการผลักดันนวัตกรรมสู่โครงสร้างพื้นฐานระบบการเงินไทยใช้ชื่อโครงการว่า “โครงการอินทนนท์” โดยการทดสอบการนำ Distributed Ledger Technology

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

(DLT) หรือ บล็อกเชน (Blockchain) มาประยุกต์ใช้ในระบบโครงสร้างพื้นฐานของตลาดการเงิน โดยร่วมกับสถาบันการเงิน

ก้าวสำคัญของการผลักดันนวัตกรรมสู่โครงสร้างพื้นฐานระบบการเงินไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย และสถาบันการเงินไทยได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของเทคโนโลยี ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาเทคโนโลยีภาคการเงิน หรือฟินเทค (Fintech) ได้เปลี่ยนโลกการเงินในหลายมิติ รวมทั้งเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น และหนึ่งในเทคโนโลยีที่ได้รับความสนใจ คือ Distributed Ledger Technology (DLT) หรือที่คนส่วนใหญ่มัก เรียกว่า บล็อกเชน (Blockchain) ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายและถูกมองว่าอาจมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงโลกการเงินในอนาคต

รัฐจึงมีนโยบายผลักดันนวัตกรรมสู่โครงสร้างพื้นฐานระบบการเงินไทย โดยจัดตั้ง “โครงการอินทนนท์” ซึ่งก็คือ โครงการทดสอบการนำ Distributed Ledger Technology (DLT) หรือที่คนส่วนใหญ่มักเรียกว่า บล็อกเชน (Blockchain) มาประยุกต์ใช้ในระบบโครงสร้างพื้นฐานของตลาดการเงิน โดยร่วมกับสถาบันการเงิน ในการทดสอบความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้ DLT กับระบบการชำระเงินของประเทศ ในลักษณะ "ลองเพื่อรู้ ดูว่าทำได้" (Proof Of Concept) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ ธปท. และสถาบันการเงินมีความเข้าใจและเท่าทันเทคโนโลยีผ่านการลงมือพัฒนาและจำลองระบบต้นแบบ โดยผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสถาบันการเงินและ ธปท. ได้ร่วมกันออกแบบโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) รวมทั้งยังให้นักพัฒนาระบบ (System Developer) จากสถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการร่วมกันพัฒนาระบบการชำระเงินต้นแบบเพื่อเป็นรากฐานสำหรับการพัฒนาระบบการเงินของไทยในอนาคต (Bot Maagazine, 2019)

ในปี พ.ศ. 2562 ออกนโยบายมาตรการการยึดหรืออายัดทรัพย์สิน

โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการในการเข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจหรือเข้าไปในสถานที่ใด ๆ ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการประกอบธุรกิจอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติ ระบบการเงิน พ.ศ. 2560 และการยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติระบบการเงิน พ.ศ. 2560 ให้มีความเหมาะสมมีประสิทธิภาพ

เปิดเผยและโปร่งใสโดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของผู้ประกอบธุรกิจและบุคคลที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ซึ่งถือเป็นมาตรการในการป้องปรามและกำกับดูแลระบบการเงินที่ไม่ใช้เงินสดให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในทรัพย์สินที่ไม่อาจจับต้องได้ เช่น เงินสด เป็นต้น ว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็มีความปลอดภัยในทรัพย์สินพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 เช่นกัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558)

ในปี พ.ศ. 2563 นโยบายผ่านประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer :KYC)

โดยธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้าสำหรับเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางการเปิดใช้บริการแต่ละประเภทโดยผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแสดงตนและการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ทั้งนี้เพราะบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ E-Money เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการและโอนเงิน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันรูปแบบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลายและในแต่ละประเภทมีระดับความเสี่ยงที่แตกต่างกัน รวมทั้งกระบวนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าของผู้ประกอบธุรกิจหลายรายไม่สามารถตรวจสอบหลักฐานแสดงตนและตัวตนที่แท้จริงของลูกค้าได้ ประกอบกับรูปแบบการให้บริการที่มุ่งใช้ช่องทางออนไลน์ และนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อนำไปต่อยอดการให้บริการทางการเงินอื่น ๆ ผ่านดิจิตอลและแพลตฟอร์ม Digital Platform ได้หลากหลายมากขึ้น เช่น การกู้ยืม และการเปิดบัญชีผ่านช่องทางดิจิตอล จึงก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการปลอมแปลง หรือใช้ข้อมูลของบุคคลอื่นมาเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการฟอกเงินและการทุจริตได้

ดังนี้ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการในการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer :KYC) สำหรับเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนที่การแสดงตนของลูกค้า (Identification) และการพิสูจน์ตัวตน (Verification) โดยนอกจากผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติไปตามเกณฑ์การรู้จักลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ต้องถือปฏิบัติเพิ่มเติมในส่วนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามประกาศฉบับนี้ด้วย เพื่อการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าผู้ประกอบธุรกิจเป็นไป

อย่างเหมาะสมสอดคล้องตามระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ และช่องทางการเปิดใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยป้องกันทุจริตการปลอมแปลงหรือใช้ข้อมูลอื่นบุคคลอื่น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

ในปี พ.ศ. 2562 - 2564 กำหนดนโยบายและกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 4

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้กำหนดนโยบายด้านการชำระเงิน ได้กำหนดกรอบทิศทาง การพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยระหว่างปี 2562 – 2564 เพื่อให้การพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศในระยะต่อไปมีความต่อเนื่อง จากแผนกลยุทธ์ระบบการชระเงินฉบับก่อนหน้าและแผนยุทธศาสตร์ของประเทศที่สำคัญ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National E-Payment Master Plan รวมถึงเพื่อให้ระบบการชำระเงินของไทยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความมั่นคงปลอดภัยได้มาตรฐานสากล และมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้ประเทศไทยก้าวไปสู่เศรษฐกิจและ สังคมดิจิทัล

ทั้งนี้แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ฉบับที่ 4 จะดำเนินการขับเคลื่อนแผนงาน ผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมาคมธนาคารไทย สมาคมธนาคาร นานาชาติ สภาสถาบันการเงินของรัฐ สมาคมการค้าผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไทย หน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจ ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันแผนงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ธปท.จะมีการทบทวนแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงินเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินความคืบหน้าและปรับปรุงแผนงานให้มีความเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมที่เทคโนโลยีและบริการชำระเงินมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

ในปี พ.ศ. 2564 กำหนดโครงการความร่วมมือการพัฒนามาตรฐานและใช้มาตรฐานข้อมูลดิจิทัล

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของบริการทางการเงินดิจิทัล โดย ข้อมูลที่เกิดจากบริการทางการเงินเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่สำคัญของระบบการเงิน การพัฒนาบริการทางการเงินไปสู่โลกดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อให้เกิดระบบนิเวศด้านข้อมูลของประเทศที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยได้ผลักดันให้เกิดความร่วมมือระหว่างธนาคารสมาชิก

ของสมาคมธนาคารไทย สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ และสมาคมธนาคารนานาชาติ ในการร่วมกันลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ“การพัฒนามาตรฐานและใช้มาตรฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งเสริมบริการทางการเงิน” เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2564 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

ในปี พ.ศ. 2565 ออกนโยบายแนวทางด้านการจำหน่ายพันธบัตร (แบบไร้ใบตราสาร)

เป็นการดำเนินการโดยให้มีการการจำหน่ายพันธบัตร (แบบไร้ใบตราสาร)ของกระทรวงการคลังที่ออกจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์พิเศษ (รุ่นส่งความสุขของกระทรวงการคลัง) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 วงเงินรวม 30,000 ล้านบาท ให้แก่บุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย หรือมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย โดยจำหน่ายผ่านธนาคารตัวแทน 4 แห่ง ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านช่องทาง Internet Banking Mobile Banking และสาขาธนาคาร ตั้งแต่เวลา 8.30 น. ของวันที่ 17 ม.ค. 2565 ถึงเวลา 15.00 น. ของวันที่ 31 ม.ค. 2565 ซึ่งจำหน่ายหมดไปแล้ว โดยจะเห็นได้ว่าการจำหน่ายพันธบัตร (แบบไร้ใบตราสาร) ผ่านช่องทาง Internet Banking Mobile Banking เป็นการสร้างเสริมระบบการบริหารจัดการเงินและการจัดเก็บทรัพยืสินทางการเงินของประชาชนโดยไม่จำเป็นต้องใช้เงินสด และถือเป็นการสร้างค่านิยมใหม่ของระบบการเงินเพื่อนำไปสู่สังคมไร้เงินสดในอนาคต

5.4 นโยบายภาครัฐด้านอื่น ๆ

ในการพัฒนาระบบการเงินของประเทศให้มีความก้าวหน้าสู่สังคมที่ไร้เงินสดนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศต้องมีการพิจารณาองค์ประกอบและขั้นตอนของการพัฒนาโดยใช้หลักคิดที่พิจารณาจากองค์ประกอบของสังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม นโยบาย และคุณค่า (STEEPV Model Analysis) ประกอบสร้างขึ้นเป็นนโยบายใหม่ ๆ ที่มีการพัฒนาต่อยอดจากนโยบายเดิม ซึ่งเป็นกรอบคิดสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบายจากระดับนวัตกรรมนโยบายเพื่อความเจริญรุ่งเรืองในการสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ในบทบาทรัฐ (Stage) ไปสู่ระดับนโยบายการแก้ปัญหาระดับชาติ (National System of Innovation)ไปสู่การเปลี่ยนแปลงของนโยบายเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) ที่นโยบายมุ่งเน้นไปที่ความยั่งยืนของสังคมและครอบคลุมถึงปัญหาโครงสร้างสังคมในประดับพื้นฐาน ซึ่งเป็นภาระกิจที่รัฐจำเป็นต้องดำเนินการเชิงนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประเทศในสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยผู้วิจัยค้นพบว่าภาครัฐมีนโยบายอื่น ๆ ในการนำพาสังคมสู่สังคมไร้เงินสด โดยมีรายละเอียดดังนี้

เริ่มจาก ในปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลกำหนดนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

รัฐบาล สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานภาครัฐภายใต้โครงการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ (Government Information Network : Ginet) กำกับดูแลโดย สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) หรือ Government Information Technology Services (GITS) ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ส่งผลให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยในหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563)

ในปี พ.ศ. 2544 กำหนดนโยบายภาครัฐผ่านพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สาระสำคัญคือ การกำหนดธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ คำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงิน การประกาศหรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐหรือโดยหน่วยงานของรัฐ ถ้าได้กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ให้นำพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับและให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด ทั้งนี้ ในพระราชกฤษฎีกาอาจกำหนดให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องกระทำหรืองดเว้นกระทำการใด ๆ หรือให้หน่วยงานของรัฐออกระเบียบเพื่อกำหนดรายละเอียดในบางกรณีด้วยก็ได้ ในการออกพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่ง พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวอาจกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องแจ้งให้ทราบต้องขึ้นทะเบียน หรือต้องได้รับใบอนุญาต แล้วแต่กรณีก่อนประกอบกิจการก็ได้ ในกรณีนี้ ให้นำบทบัญญัติในหมวด 3 และบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับโดยอนุโลม (พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2544) ซึ่งเป็นการสนับสนุนและสร้างระบบโครงสร้างของการที่สังคมเข้าสู่การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นในอนาคต

ในปี พ.ศ. 2554 นโยบายการจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาล สนับสนุนการจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ (สพร.) หรือ (Digital Government Development Agency Public Organization) (DGA) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีส่งผลให้เกิดการยกระดับภารกิจงานในด้านดิจิทัลของรัฐบาล มีหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563) นโยบายนี้เป็นการวางโครงสร้างของการสนับสนุนและการกำกับดูแลระบบโดยภาพรวมของสังคมที่มีระบบธุรกรรมแบบดิจิทัล และมีความหมายรวมไปถึงระบบการเงินที่ไม่ใช้เงินสดที่ต้องใช้ฐานข้อมูลกลางในอนาคต

ในปี พ.ศ. 2561 กำหนดนโยบายจัดตั้งสำนักงานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลสนับสนุนจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 ถึงปัจจุบันในการจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่น เกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในการพัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล แอปพลิเคชัน จัดทำหลักเกณฑ์ กระบวนงาน เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการทำงานระหว่างกันของหน่วยงาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนให้บริการวิชาการในทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล ดำเนินการอื่นเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนดหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นต้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนางานด้านรัฐบาลดิจิทัลขยายผลสู่ภาคปฏิบัติมีระบบกลไกที่ชัดเจนมากขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563)

ในปี พ.ศ. 2562 นโยบายภาครัฐผ่านพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีความจำเป็นและสำคัญยิ่ง เพื่อป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางทหาร และความสงบเรียบร้อย โดยเฉพาะ

ภายในประเทศความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อันอาจกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ และความสงบเรียบร้อยภายในประเทศได้ และเพื่อให้สามารถป้องกัน หรือรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงที ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่จะต้องมีการป้องกัน รับมือและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ มิให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงในด้านต่าง ๆ ด้านการเงินการธนาคารเป็นภารกิจหรือให้บริการในโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ

นโยบายแห่งรัฐจึงกำหนดให้มีการตรา พระราชบัญญัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 โดยสำนักงานวัตรกรรมแห่งชาติ (สนช.) กับ 4 ยุทธศาสตร์เพื่อผลักดันไทยสู่ประเทศแห่งนวัตกรรม ทั้งสำนักงานวัตรกรรมแห่งชาติ(สนช).ในฐานะที่เป็นองค์กรหลักในการเสริมสร้างระบบนวัตกรรมแห่งชาติ และการดำเนินการเพื่อเติบโตไปพร้อมกันทั้งระบบอย่างยั่งยืน ได้ดำเนินงานตามเป้าหมายสู่การสร้างระบบนวัตกรรมแห่งชาติใน 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างความเข้มแข็งระบบนวัตกรรม (Strong Innovation System) การจะก้าวไปเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วในอนาคตนั้น จำเป็นต้องปรับมาขับเคลื่อนประเทศบนฐานนวัตกรรม (Innovation-Driven Enterprise) อันต้องอาศัยองค์ความรู้ด้านวิทยา-ศาสตร์ เทคโนโลยีนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์เป็นปัจจัยช่วยเพิ่มศักยภาพภาคการผลิตและบริการในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคธุรกิจ

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม (Catalyst for Changes) โครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีดิจิทัล ความรู้ ทักษะ และปัจจัยเอื้อต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการและวัตถุประสงค์การพัฒนาประเทศด้วยนวัตกรรมทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างคุณค่าใหม่ทางนวัตกรรม (Nurturing Future Value) การสร้างคุณค่าใหม่ทางนวัตกรรมด้วยการเพิ่มศักยภาพด้านนวัตกรรม พัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับอนาคต ทั้งในระดับบุคคล องค์กรและประเทศ รวมถึงการปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization) สนช. มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินกิจกรรมเพื่อเร่งรัดให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมในภาคการผลิต ภาครัฐ และภาคสังคมโดยรวมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติภารกิจให้กับบุคลากร สร้างความเข้มแข็งและการ

เติบโตภายในองค์กรด้วยการสร้างและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ มุ่งยกระดับการบริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ในกระบวนการดำเนินงาน และเชื่อมโยงการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายและพันธมิตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรและประเทศให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ นำไปสู่การพัฒนาองค์กรแห่งนวัตกรรมเพื่อสร้างความเข้มแข็งและการเติบโตภายในองค์กรอย่างมั่นคง

โดย 4 ยุทธศาสตร์เบื้องต้นนี้จะถูกดำเนินการผ่าน สนช. โดยมีจุดยืนที่ชัดเจนคือการขับเคลื่อนในฐานะหน่วยประสานเชิงระบบ หรือ “โซ่ข้อกลาง” (System Integrator) เพื่อเป้าหมายสู่การสร้างระบบนวัตกรรมแห่งชาติที่แข็งแกร่ง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีเครื่องมือและกลไกสนับสนุน ตลอดจนการพัฒนาสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการเติบโตและเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม โดยมีมุดหมายในการสร้างโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานทางนวัตกรรม และสร้างความเข้มแข็งให้ระบบนวัตกรรมผ่านการเชื่อมโยงภาคเอกชน ภาครัฐ การศึกษา และชุมชนในสังคม (ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) ตามวิสัยทัศน์ของ สนช. ที่เป็นองค์กรหลักในการเสริมสร้างระบบนวัตกรรมแห่งชาติ และเพื่อเติบโตไปพร้อมกันทั้งระบบอย่างยั่งยืน (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2562)

5.5 มาตรการสำคัญ

สืบเนื่องจากการดำเนินนโยบายในภาครัฐ โดยทั่วไปนโยบายที่ออกมามักส่งผลกระทบต่อเนื่องในการดำเนินงานของภาคเอกชนและก่อให้เกิดการปรับตัวในภาคเอกชนที่มีผลต่อภาคประชาชนในการปรับพฤติกรรมในการใช้เงินและย้อนกลับมาเป็นรากฐานในการพัฒนานโยบายระยะต่อๆไปของรัฐสู่เป้าหมายการเป็นสังคมไร้เงินสด โดยรัฐนโยบายจำเป็นต้องมีมาตรการสำคัญที่รัฐจะดำเนินนโยบายสู่การปฏิบัติการผ่านกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี องค์กร และโครงการของรัฐเพื่อสนับสนุน และสร้างระบบแวดล้อม (Ecosystems) ของสังคมไร้เงินสด ดังนี้

5.5.1 มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของกระทรวงการคลัง (ปี พ.ศ.2560)

รัฐบาลโดยมติคณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 เห็นชอบขับเคลื่อนการดำเนินโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐปี 2560 เพื่อการแก้ไขปัญหาความยากจนและ

ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย ผ่านการจัดสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ ในการลดค่าใช้จ่ายในการครองชีพ สร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการแห่งรัฐ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตสอดคล้องตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดสามารถลงทะเบียนได้ และทำให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลเชิงลึกด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้มีรายได้น้อย สำหรับออกแบบนโยบาย และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการที่ถูกต้องตรงกับพื้นฐานของปัญหาอย่างแท้จริงเสมือนเป็นการสร้างการรับรู้ปัญหาที่แท้จริงแก่ประชาชน ซึ่งเป็นแนวทางในทางในการแก้ไขปัญหาความยากจนอย่างยั่งยืนได้ การทำให้ความยากจนลดลงหรือหมดไปประเทศไทย ต้องเริ่มจากการค้นหาถึงที่มาหรือ สาเหตุของปัญหา ภาวะความยากจนแล้วจัดมาตรการให้การช่วยเหลือรายบุคคลหรือที่เรียกว่า สอนและให้เครื่องมือในการแก้ปัญหาเพื่อแก้ปัญหาอย่างตรงจุดและตรงตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงเห็นควรให้มีมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งเป็นการแก้ไขความยากจนระยะที่ 2 ต่อจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

การดำเนินการได้กำหนดกรอบการดำเนินการตามมาตรการ เป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรกเป็นการให้ความช่วยเหลือเพื่อลดค่าครองชีพให้กับผู้มีรายได้น้อย ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสำหรับใช้ชำระค่าใช้จ่ายในภาคการขนส่งและนอกภาคการขนส่ง ได้แก่ ค่ารถเมล์ ค่ารถไฟ ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า เป็นต้น ส่วนระยะที่สองการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรายบุคคล (Personalized Plan) ซึ่งจะให้ความช่วยเหลือใน 4 ด้าน ทั้งด้านการมีงานทำการฝึกอบรมอาชีพและการศึกษา การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและการเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการรับได้ กำหนดคุณสมบัติ และระยะเวลา สถานที่รับสมัครผู้มีรายได้น้อยโดยกำหนดมีสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ว่างงานหรือมีรายได้ที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2549 ไม่เกิน 100,000 บาท ไม่เป็นเกษตรกร(ไม่มีรายชื่อในทะเบียนของกระทรวงเกษตร หรือ สมุดเล่มเขียว) ไม่มีบ้านเป็นกรรมสิทธิของตนเอง หรือมีที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ แต่ไม่เกิน 1 ไร่ ยกเว้นเกษตรกร (ไม่เกิน 10 ไร่) เป็นต้น โดยกำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการเป็น 4 ระยะ คือ ระยะแรกรับสมัครลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยระหว่างวันที่ 3 เมษายน-15 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ระยะสองกำหนดกลั่นกรองข้อมูลผลการลงทะเบียนระหว่างมิถุนายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ระยะสาม กำหนดประกาศผลสามารถตรวจสอบสิทธิ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560 และระยะที่สี่ กำหนดการอุทธรณ์ผล ระหว่างวันที่ 15 - 29 กันยายน พ.ศ. 2560

ส่วนการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการใน 3 กลุ่ม คือ งบประมาณค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการงบประมาณสำหรับโครงการเพื่อรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับหน่วยงานพัฒนาฝีมือแรงงาน หน่วยงานด้านการเกษตร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยให้แต่ละหน่วยทำความตกลงกับสำนักงบประมาณเพื่อขอรับงบประมาณตามความจำเป็นและเหมาะสมงบประมาณสำหรับค่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น สินค้าเพื่อการศึกษาวัตถุดิบเพื่อการเกษตรกรรม จากร้านธงฟ้าประชารัฐ และร้านค้าอื่น ๆ ที่กระทรวงพาณิชย์กำหนดโดยใช้จ่ายจากงบประมาณรายจ่ายภายใต้กองทุนประชารัฐเพื่อเศรษฐกิจฐานรากในด้านของการจัดตั้งทีมงานโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน คณะกรรมการนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ(คนส.) คณะอนุกรรมการติดตามการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (คอต.) คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐประจำจังหวัด (คอจ.) คณะทำงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐประจำอำเภอ (คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ, 2561)

ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า ในมาตราการนี้ยังคงมีปัญหาอุปสรรคพอสมควร ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับสมัครลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย การไม่สามารถเข้าไม่ถึงอินเตอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถรับรู้ข่าวสาร ความห่างไกลประชาชนที่อยู่ห่างไกลไม่สามารถเดินทางมาสมัคร ณ จุดรับสมัครได้ การไม่มีค่าใช้จ่ายเดินทางในการมาสมัคร

2) ความไม่เข้าใจในคุณสมบัติของผู้ลงทะเบียนทำให้มีผู้ไม่ผ่านสิทธิ์จำนวนมาก

3) การที่ผู้สมัครไม่ไปปรับข้อมูลการครอบครองทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันเช่นการโอนทรัพย์สิน อันเป็นอสังหาริมทรัพย์ให้ลูกเงินในบัญชีธนาคารไม่ใช่ของตนเองแต่เป็นของกองทุนหมู่บ้านในฐานะเหรัญญิก เป็นต้น

4) การตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ลงทะเบียนยังมีความคาดเคลื่อนในบางรายและหากไม่มาใช้สิทธิอุทธรณ์ ก็จะเสียสิทธิในการได้รับบัตร

5) ความไม่มั่นใจในเสถียรภาพด้านความยั่งยืนของโครงการ ประชาชนเกรงจะยกเลิกยุบโครงการ

6) การกระจายร้านค้าที่ไม่ทั่วถึงในช่วงแรก มีกระจุกตัวซื้อผ่านบัตรสวัสดิการได้เฉพาะร้านที่สมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐและมีเครื่อง EDC (อีดีซี) ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทาง เช่น 1 อำเภอ มี 2 ร้าน เป็นต้น และร้านค้าต้องปรับระบบบริหารจัดการร้านค้าใหม่ ทั้งด้านทุนหมุนเวียน กำลังการจ้างงานที่ต้องมีความรู้ด้านการใช้เครื่อง EDC (คุณตาคุณยายที่เฝ้าร้านจะไม่สามารถทำหน้าที่ขายได้) เป็นต้น

7) การกระทบวงจรระบบกลไกเดิมของร้านค้า ที่ร้านค้ารายย่อยอื่นๆ ที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการต้องสูญเสียฐานลูกค้าเดิมไป

8) ตู้ATM ของธนาคารกรุงไทยมีจำกัด ทำให้ประชาชนต้องต่อคิวยาวในช่วงกดเงินสด

9) ความไม่เชี่ยวชาญในในเทคโนโลยี ทำให้ไม่สามารถไปใช้บัตรสวัสดิการด้วยตนเอง ทำให้ไม่ทราบว่าได้รับประโยชน์ครบถ้วนเต็มตามจำนวนเงินหรือไม่

10) ความกลัวของภาคประชาชนกลัววงเงินที่ได้รับไม่ครบถ้วน กลัวไม่ได้รับเงินจริงๆ กลัวไม่กล้าไปใช้บัตรเกรงจะทำผิด เป็นต้น

5.5.2 มาตรการเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยที่ได้รับสิทธิในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี พ.ศ. 2560 (ปี พ.ศ. 2561)

ตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุได้พิจารณาอนุมัติอัตราการจ่ายและมีระยะเวลาการจ่ายตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2561 โดยผู้มีสิทธิที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะได้รับเงินสงเคราะห์ มีดังนี้ (1) ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อปี ได้รับเงินสงเคราะห์ฯ เดือนละ 100 บาท และ (2) ผู้สูงอายุที่มีรายได้เกินกว่า 30,000 บาทต่อปี ได้รับเงินสงเคราะห์ฯ เดือนละ 50 บาท กรมบัญชีกลางจะโอนเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้มีสิทธิทุกวันที่ 15 ของเดือน สำหรับงวดแรกจ่ายเงินลงบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในวันที่ 15 สิงหาคม 2561 โดยผู้มีสิทธิที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2561 เป็นต้นไป จะได้รับเงินตามสิทธิ (50/100 บาท) 2 เดือน (กรกฎาคม - สิงหาคม) และผู้มีสิทธิที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม 2561 เป็นต้นไป จะได้รับเงินตามสิทธิ (50/100 บาท) 1 เดือน (สิงหาคม) ทั้งนี้กรมบัญชีกลางได้ประมวลผลข้อมูลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 3.66 ล้านราย เป็นเงินทั้งสิ้น 673.21 ล้านบาท (อธิบดีกรมบัญชีกลาง.สื่อสาธารณะ) โดยงบนี้เบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ฯ ของเดือนกรกฎาคมและเดือนสิงหาคม จากบัญชีกองทุนผู้สูงอายุสำหรับภาษีสรรพสามิตและสุรายาสูบ ทั้งนี้ ผู้มีสิทธิสามารถ ถอนเงินที่โอนเข้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นเงินสดได้ผ่านตู้ ATM ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย และสาขาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งกรมบัญชีกลางจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยที่ได้รับสิทธิในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2560 ของเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2561 เข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ รวมเป็นจำนวนเงินกว่า 673 ล้านบาท

5.5.3 มาตรการส่งเสริมการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการ และการนำส่งข้อมูลภาษีมูลค่าเพิ่ม (อั่งเปา) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ปี พ.ศ. 2561)

มติคณะรัฐมนตรีวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2561 จ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ชำระเงินที่ใช้บัตรเดบิต ของตนเองทุกประเภทที่ออกในประเทศไทยและมีการใช้จ่ายในประเทศ (ไม่รวมถึงบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ) ในการซื้อสินค้าและบริการที่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม (ไม่รวมสินค้าและบริการที่มีภาษีสรรพสามิต) กับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ใช้ระบบบันทึกการเก็บเงิน (Point Of Sale : POS) ซึ่งสามารถแยกจำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มออกจากราคาสินค้าและบริการได้ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 -15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562โดยแยกจำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7 ออกจากราคาสินค้าและบริการที่ได้ชำระ และจ่ายเงินชดเชยเป็นจำนวนเท่ากับ ร้อยละ 5 ทั้งนี้ จะจ่ายเงินชดเชยสูงสุดไม่เกิน 1,000 บาทต่อคนให้แก่ผู้ซื้อสินค้าและบริการ โดยจ่ายเข้าระบบพร้อมเพย์ (Promptpay) ที่ใช้เลขประจำตัวประชาชนโดยมีความมุ่งหวังที่จะผลักดันให้เกิด การใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดโดยมีการติดตั้งเครื่องรับบัตรหรือจุดรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผนวกกับการเสริมสร้างให้ประชาชนลงทะเบียนพร้อมเพย์โดยใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนในการทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพกร ซึ่งจะเป็นข้อดีทั้งสำหรับประชาชนที่จะเป็นทางเลือกช่องทางในการชำระเงินอีกทางหนึ่ง ผนวกกับในทางด้านร้านค้าสามารถนำส่งข้อมูลธุรกรรมและจำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่กรมสรรพากรเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีอากร อันเป็นภารกิจของกรมสรรพากรเป็นผู้ประกอบการร้านค้าจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยใช้ระบบบันทึกการชำระเงิน (POS) ที่ช่วยเก็บบันทึกการขาย รายละเอียดสินค้า คำนวณยอดขาย และพิมพ์ใบกำกับภาษี โดยเชื่อมต่อกับเครื่องระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ทั้งนี้ ผู้ประกอบการร้านค้าที่มีระบบ POS ต้องทำการปรับปรุงและทดสอบ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลภาษีมูลค่าเพิ่มทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการร้านค้าที่จะเข้าร่วมมาตรการฯ ต้องลงทะเบียนกับกรมบัญชีกลาง พร้อมทั้ง ต้องทำการปรับปรุง และทดสอบระบบ POS เพื่อให้สามารถรับและส่งข้อมูล ภาษีมูลค่าเพิ่มได้ เช่นเดียวกับระบบที่ใช้ภายใต้มาตรการชดเชย เงินให้แก่ผู้มีรายได้น้อยผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยใช้ข้อมูล จากจำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้ชำระ กำหนดรายการสินค้าและบริการที่จะไม่ได้รับสิทธิ (Negative List) : สินค้าและบริการที่มีภาษีสรรพสามิตได้แก่ สุรา ยาสูบ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน รถยนต์ และ รถจักรยานยนต์ การสมัครของผู้ประกอบการร้านค้า ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2561 เป็นต้นไปที่กรมบัญชีกลาง ดาวน์โหลดแบบฟอร์มการสมัครทางเว็บไซต์ www.cgd.go.th ยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารหลักฐานที่กำหนดได้ที่เขตกรุงเทพมหานคร ที่ กรมบัญชีกลาง ห้องกำปั่นเงิน ส่วนภูมิภาคที่สำนักงานคลังจังหวัดการลงทะเบียนของประชาชน ระหว่างวันที่ 7-31 มกราคม พ.ศ. 2562 เว็บไซต์ ช่วงเวลาการ

ซื้อสินค้าและบริการภายใต้มาตรการฯ ช่วงวันที่ 1-15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 เว็บไซต์ www.epayment.go.th ช่วงเวลาที่ได้รับเงินชดเชย ภายในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 หลักสำหรับการประชาสัมพันธ์ “ลดการใช้เงินสด ได้เงินคืน”(กรมบัญชีกลาง, 2561ก)

5.5.4 มาตรการเกี่ยวกับบริการโอนเงินและรับเงิน พร้อมเพย์ (ปีพ.ศ.2561)

พร้อมเพย์ เป็นทางเลือกใหม่ในการโอนเงินและรับเงินของประชาชน ทำให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยมาตรการจะเป็นโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินและระบบพร้อมเพย์ จะเป็นทางเลือกใหม่ในการโอนเงินและรับเงินของประชาชน ทำให้มีความสะดวกมากขึ้น (Prompt Pay) โครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินไม่ต้องขอเลขที่บัญชีของผู้รับโอน ค่าธรรมเนียมถูกกว่าบริการโอนเงินข้ามธนาคารแบบเดิมมีเป้าหมายรองรับการโอนเงินผ่านเอกสารระบุตัวตน 5 ประเภท ID ได้แก่ เลขประจำตัวบัตรประชาชน, หมายเลขโทรศัพท์มือถือ, เลขที่บัญชีธนาคาร, กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet ID) และ อีเมลล์ (E-Mail Address) ซึ่งระบบนี้จะช่วยลดข้อจำกัดของระบบปัจจุบัน และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ

กล่าวได้ว่า พร้อมเพย์ (Prompt Pay) เป็นบริการการโอนเงิน และรับเงินเป็นบริการเพิ่มจากการโอนเงินแบบเดิม ที่ให้ประชาชนเลือกใช้ได้และทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกมากขึ้น เนื่องจากระบบพร้อมเพย์จะใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินแทนได้ ทำให้สะดวกและง่ายต่อการจดจำ จากเดิมที่ต้องรู้เลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารจึงจะโอนเงินให้ได้ แนวทางนี้จะส่งเสริมให้ผู้ที่มีการโอนเงินรับเงินบ่อย ๆ มาลงทะเบียนใช้พร้อมเพย์ ซึ่งผู้โอนเงินไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียน พร้อมเพย์จึงเป็นบริการทางเลือกให้กับประชาชน ได้รับประโยชน์จากค่าธรรมเนียมที่ถูกลงมาก ช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงินสดที่อาจสูญหาย ลดภาระและต้นทุนในการบริหารจัดการและพิมพ์ธนบัตรของประเทศ โดยในระยะต่อไปรัฐบาลจะดูแลประชาชนด้านสวัสดิการโดยจ่ายเงินผ่านช่องทางพร้อมเพย์ ทำให้ประชาชนได้รับเงินรวดเร็วและทั่วถึง

โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวของสะท้อนทัศนะในประเด็นนี้ ว่า “ประชาชนจะมีทางเลือกในการใช้บริการโอนเงินมากขึ้นและสามารถใช้พร้อมเพย์ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินค่าเล่าเรียน ค่าบริการต่าง ๆ หรือการจ่ายค่าอาหาร และที่สำคัญด้วยค่าบริการที่ถูกลงกว่าบริการโอนเงินแบบเดิม โดยเฉพาะการโอนเงินครั้งละไม่เกิน 5,000 บาท จะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ไม่ว่าจะโอนไปยังธนาคารไหน หรือ ณ จุดใดในประเทศ (ถ้าโอนจำนวนมากขึ้นก็มีค่าธรรมเนียมเรียก

เก็บบ้าง แต่มีเพดานไม่เกิน 10 บาทต่อรายการ) ทั้งนี้เป็นการส่งเสริมนโยบาย E-Payment ที่ได้ให้บริการมาเป็นเวลานานแล้วโดยในส่วนของ ธปท.ได้ออกประกาศ เรื่อง นโยบายและมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ ในการประกอบธุรกิจของผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และใช้มาตรฐานสากลในการกำกับดูแล ซึ่งมีกฎหมายรองรับคือ พ.ร.บ.ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ร.บ.ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ พ.ร.ฎ. ควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นมีประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่กำหนดในเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งผู้ให้บริการพร้อมเพย์ ทั้งธนาคารพาณิชย์ และผู้ให้บริการ Switching (บริษัท NITMX) ต้องปฏิบัติตาม" (ผู้แทนธนาคารกรุงไทย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2565)

5.5.5 มาตรการเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐ (E-Payment ภาครัฐ) (ปี พ.ศ. 2561)

โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐผ่านมาตรการนี้ คือการจัดให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ ทั่วประเทศ เปิดรับชำระเงิน จากประชาชนที่ต้องชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ E-Money หรือเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อมาจ่ายแทนเงินสดหรือเช็ค โดยส่วนราชการได้ติดตั้ง ระบบ Internet Banking เครื่อง EDC และ QR Code เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้โดยสะดวก และเพื่อให้การชำระเงินแก่ส่วนราชการสามารถเลือกใช้การชำระได้หลายรูปแบบ ประกอบด้วย การชำระเงินด้วย Bill Payment บัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการชำระเงินผ่าน QR Code รวมถึงการใช้บัตรชำระเงินแบบ E-Money ขึ้นอยู่กับความสะดวกของประชาชน (การคิดค่าธรรมเนียมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของธนาคาร) เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก และปลอดภัยกับการไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมากมาจ่ายที่หน่วยงาน รวมทั้งยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้สังคมไร้เงินสดเกิดขึ้น ทั้งนี้ประชาชนที่จะทำธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงานราชการ ต้องมีบัตรหรือเครื่องมือใช้ชำระเงินที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน (ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ, 2558)

นอกจากนี้ รัฐยังเร่งรัดดำเนินการติดตั้งเครื่อง EDC และได้กระจายเครื่อง EDC แก่ร้านค้าและหน่วยงานภาครัฐ ทั่วประเทศ รวมประมาณ 560,000 ราย โดยหน่วยงานของรัฐที่รับได้เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ และ ธนาคารแห่งประเทศไทย และในระดับ

จังหวัด เป็น สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ของแต่ละจังหวัด ที่จะช่วยอำนวยการให้เกิดการติดตั้งได้กระจายครอบคลุมทั่วทั้งประเทศต่อไป ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานของทุกภาคส่วน ช่วยสนับสนุนการเติบโต ทางเศรษฐกิจและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ในโครงการยังมีการให้รางวัลสนุบสนุนการลดใช้เงินสดโดยมีการจูงใจด้วยการให้รางวัลการชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรและตู้ ATM และจะแจกรางวัลเป็น ระยะเวลา 1 ปี โดยมีการกระตุ้นให้เกิดการดำเนินการสำหรับผู้ที่ใช้บริการ ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 เป็นรางวัลมูลค่าเดือนละ 7 ล้านบาท รวมมูลค่า รางวัลเป็นเงิน 84 ล้านบาท

ซึ่งโครงการขยายการใช้บัตรถือเพื่อวางโครงสร้างพื้นฐานรองรับการชำระเงินด้วยการใช้บัตร หรือ Card Payment ซึ่งคนไทยมีบัตรเดบิตจำนวน 54 ล้านใบ และมีเครื่อง รับบัตร 400,000 กว่าเครื่อง แต่เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรในประเทศแล้ว จำนวนเครื่องรับบัตรของไทยยังถือว่าน้อยกว่า ประเทศพัฒนาแล้วอยู่ประมาณ 4-5 เท่าตัว การชำระเงินแบบ Card Payment ร้านค้ามีเครื่องรับบัตรทั่วถึงด้วยต้นทุนที่ต่ำลง และประชาชน ใช้บัตรเดบิตในการซื้อสินค้าหรือชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ โดยมีการกระจายเครื่อง EDC ไปทั่วประเทศ ไม่กระจุกตัวอยู่ในเฉพาะเมืองใหญ่ ร้านค้าเล็ก หรือหน่วยราชการที่รับเงินก็จะสามารถติดเครื่องรับบัตรเดบิต ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงมาก รวมทั้งปริมาณการใช้บัตรเดบิตในการรูดซื้อสินค้าและบริการยังไม่มากนัก โครงการนี้ได้ผลักดันส่งเสริม ให้คนไทยหันมาใช้บัตรเดบิต ที่คนส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกันอยู่แล้วมากขึ้น ซึ่งคนส่วนใหญ่มีกันอยู่แล้ว แต่ไม่เคยใช้ เพราะ คิดว่าเป็นบัตร ATM เอาไว้กดเงินสดเพียงอย่างเดียว รวมถึงร้านค้ามีช่องทางรับชำระเงินในการทำธุรกิจด้วยต้นทุนที่ต่ำลง และประเทศสามารถลดต้นทุนการใช้เงินสด ลงได้มาก ทั้งนี้ภาครัฐได้มีมาตรการกระตุ้น ใน 2 ส่วน คือ ด้านร้านค้า มีมาตรการช่วยเหลือร้านค้าที่ติดตั้ง อุปกรณ์ โดยให้ร้านค้าสามารถ นำค่าใช้จ่ายจากการรับบัตรไปหักเป็นค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 2 เท่า เป็นระยะเวลาถึงเกือบ 4 ปี (สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564) ช่วยลดภาระของร้านค้าในการรับบัตรได้มาก (ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ, 2558)

5.5.6 มาตรการเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐสู่รัฐบาลไร้เงินสด (ปีพ.ศ.2561)

กรมบัญชีกลางจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐ โดยให้หน่วยงานราชการรับชำระเงินค่าบริการต่างๆ จากประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เริ่ม 27 มีนาคม พ.ศ.2561 เป็นวันแรก โดยได้ร่วมมือกับกรมศุลกากรรับชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ประชาชนที่เดินทางมาชำระเงินได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น ตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป ประชาชนที่ต้องชำระค่าบริการต่างๆ ให้แก่หน่วยงานราชการทั่วประเทศจะต้องใช้ E-Money หรือเงินอิเล็กทรอนิกส์ มาจ่ายแทนเงินสดหรือเช็ค ซึ่งกรมบัญชีกลางได้ให้ส่วนราชการติดตั้ง ระบบ Internet Banking เครื่อง EDC และ QR Code แล้ว โดยมุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้นสำหรับการชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และให้มีการด้านภาษีโดยเปิดให้บริการรับชำระภาษีของกรมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก และปลอดภัยกับการไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมากมาจ่ายที่หน่วยงาน รวมทั้งยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้สังคมไร้เงินสดเกิดขึ้น เพื่อให้การเดินหน้าไปสู่สังคมไร้เงินสดเกิดขึ้นอย่างยั่งยืน การที่กรมบัญชีกลางดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment ภาครัฐ) มาใช้กับงานบริการของภาครัฐ ถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน พร้อมนำประเทศไทยไปสู่สังคมไร้เงินสดได้ในอนาคต (ผู้แทนหน่วยงานสรรพากร, การสื่อสารส่วนบุคคล, 9 มีนาคม 2565)

5.5.7 มาตรการผ่านโครงการรัฐ

5.5.7.1 มาตรการส่งเสริมการบริโภคภายในประเทศ “ชิม ช้อป ใช้” (ปี พ.ศ. 2562)

รัฐบาลโดยมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2562 เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ และสนับสนุนการใช้จ่ายผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ G -Wallet ตามที่รัฐบาลจะให้สิทธิ 2 ต่อ คือ เป๋าตัง ช่องแรก สนับสนุนวงเงิน คนละ 1,000 บาท ให้แก่ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 10 ล้านรายที่ลงทะเบียนร่วมมาตรการผ่าน Application “เป๋าตัง” เพื่อเป็นสิทธิในการซื้อสินค้าและบริการจากผู้ประกอบการที่เข้าร่วมมาตรการ และ เป๋าตัง ช่องสอง ให้ เงินชดเชย (Cash Back) สูงสุดร้อยละ 15 ของยอดการชำระเงินที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 4,500 บาทต่อคน (หรือวงเงินใช้จ่ายไม่เกิน 30,000 บาท) สำหรับผู้ลงทะเบียนเติมเงินเพื่อใช้จ่ายค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าที่พัก หรือซื้อสินค้าท้องถิ่น จากผู้ประกอบการที่เข้าร่วมมาตรการ

โดยมุ่งหวังผลสัมฤทธ์ ในการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก เช่น ร้านโชห่วย ร้านข้างทาง รถเข็น ตลาดสด ตลาดชุมชน แม้จะมีผู้ประกอบการรายใหญ่เข้าร่วม แต่มีการกำหนดว่าจะมีได้เพียง 1 จังหวัด 20 จุดขายเท่านั้น เพื่อเป็นทางเลือก และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน โดยคาดว่าเม็ดเงินที่เข้าในระบบเศรษฐกิจนี้ จะช่วยให้เกิดการลงทุนต่อเนื่องในส่วนของผู้ประกอบการ ขณะเดียวกันยังเป็นการลดภาระค่าครองชีพของประชาชนชั้นล่าง-กลาง โดยมีสัดส่วนจำนวนคนที่รับประโยชน์จากโครงการถึง 1 ใน 7 ของประเทศจะได้รับประโยชน์ นอกจากนั้นจากกระบวนการใช้จ่ายที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ อันจะนำให้สังคมได้เกิดการเรียนรู้ “สังคมไร้เงินสด” ในไทย เหมือนดังเช่นที่ระบบบัตร ATM ที่เข้ามาแพร่หลายใหม่ ๆ ซึ่งคนจะได้เรียนรู้การทำธุรกรรมแบบใหม่จากการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน การใช้ระบบจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง-ถุงเงิน” และจะถูกต่อยอดสู่การรับสวัสดิการภาครัฐในอนาคต ลดค่าธรรมเนียมการโอนเงิน และจากพฤติกรรมการใช้จ่ายนี้ของภาคประชาชนนี้เอง ภาครัฐบาลก็สามารถนำข้อมูลธุรรกรรมการเงินที่บันทึกในระบบไปจัดทำฐานข้อมูลของผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ และสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบายสาธารณะในอนาคตเพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น พร้อมกับใช้ข้อมูลที่รวบรวมเชื่อมโยงไปในส่วนของระบบฐานภาษี (ร้านค้าได้เข้าร่วมโครงการ จะมีรายได้และปรากฏตัวตนในระบบฐานภาษีจากการมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีประโยชน์ต่อเนื่องในการวางแผนเรื่องการชำระภาษีในการกรณีที่มีรายได้ต่อไป) นอกจากนี้การจับจ่ายใช้สอย ทั้งฝั่งผู้ซื้อที่รัฐจะเติมเงิน (On Top) ที่เมื่อใช้จ่ายแล้วรัฐจะจ่ายคืนให้อีก 15% ของยอดจ่ายจริงไม่เกิน 4,500 บาท ต่อคน นำไปสู่การจัดเก็บรายได้ที่เพิ่มขึ้นตามมา รายได้เข้ารัฐบาลมากขึ้น รวมถึงการที่รัฐจูงใจผ่านเงินจำนวน 1,000 บาท ก็เป็นการจุดประกายให้เกิดกิจกรรมต่อเนื่องที่มีการใช้จ่ายเข้าสู่ระบบและฐานราก โดยรัฐจะได้รับผลประโยชน์กลับมาหลายรูปแบบนำมาสร้างสรรค์และพัฒนาระบบสวัสดิการต่างๆเพื่อประชาชนเป็นไปตามกลไกห่วงโซ่เศรษฐกิจ นับเป็นการผนึกกำลังบูรณาการให้เกิดนวัตกรรมด้านนโยบายที่เชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัล, ภาษี, การท่องเที่ยว และร้านค้าขนาดเล็ก

การดำเนินการ รัฐบาลโดยกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลางได้มีการประชุมหารือร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง บมจ. ธนาคารกรุงไทย เพื่อกำหนดขั้นตอนวิธีดำเนินการ พร้อมทั้ง จัดประชุม Conference กับคลังจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการรับสมัครแก่ผู้ประกอบการ ร้านค้า ในพื้นที่แต่ละจังหวัด พร้อมทั้ง จัดทีมร่วมกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ลงพื้นที่เพื่อให้บริการรับสมัครผู้ประกอบการ ร้านค้าที่

สนใจเข้าร่วมมาตรการ “ชิมช้อปใช้” ได้เชิญชวนผู้ประกอบการ ร้านค้า และประชาชน เข้าร่วมมาตรการ “ชิมช้อปใช้” ตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการ โดยมุ่งหวังทำให้มีเม็ดเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเกิดการใช้จ่ายกระจายไปทั่วทุกภูมิภาค และเป็นการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวในประเทศ เป็นการกระตุ้นการบริโภคและการลงทุนภายในประเทศ ทำให้เศรษฐกิจของประเทศฟื้นตัวและขยายได้อย่างเต็มศักยภาพ

นอกจากนั้น ในด้านการขับเคลื่อนโครงการ โดยในการประชาสัมพันธ์ ททท. จะได้จัดทำแผ่นประชาสัมพันธ์ร้าน “ชิมช้อปใช้” เพื่อให้ผู้ใช้ Application เป้าตัง รับทราบและมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการผ่านในสื่อช่องทางเวปไซท์เฉพาะ รวมถึงในระดับพื้นที่ใช้กลยุทธ์ในการจัดตั้ง ทีมหมอคลังอุ่นใจ ทีมเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดที่ผ่านประสบการณ์ทำงานเชิงรุกในการขับเคลื่อนมาตรการเร่งด่วนของกรมบัญชีกลาง รวมถึงทีม 4 ทหารเสือ คลังจังหวัด พาณิชย์จังหวัด ธ.กรุงไทย และ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (CAT) ที่จะร่วมกันผนึกกำลังในการรับสมัครร้านค้า ทีมคณะผู้บริหารการคลัง (คบจ.) ซึ่งเป็นหน่วยรวมหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงการคลังในระดับพื้นที่ รวมถึงกระทรวงมหาดไทย โดยผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอทุกแห่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อบจ อบต เทศบาล กำนันผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน พาณิชย์จังหวัด พัฒนาชุมชนจังหวัด การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ประกอบการโรงแรมที่พัก ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว รถเช่า ล่องเรือ สวนสัตว์วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ OTOP หอการค้าจังหวัด สมาคมธุรกิจนำเที่ยว ธนาคารกรุงไทย ตำรวจภูธรลงพื้นที่รับสมัครร้านค้า และติดตามร้านค้า และจัดการประชุมในการพิจาณากลุ่มผู้ใช้สิทธิ์ที่มีความผิดปกติจากการชำระเงิน สามารถตรวจสอบ รายชื่อร้านค้าที่ร่วมลงทะเบียน ที่ www.ชิมช้อปใช้.com ในแต่ละประเภทและแต่ละจังหวัดได้เข้ามารวมอยู่ในรายชื่อร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ นับเป็น Big Data Analysis การในนำข้อมูลไปปรับประยุกต์เข้า Model แบบจำลอง ต่างๆ (กรมบัญชีกลาง, 2561ข)

อย่างไรก็ตามโครงการนี้ยังคงพบปัญหาอุปสรรคอยู่บ้าง ดังนี้

1) เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสั้น ไม่ใช้ระยะยาว เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายในระบบเศรษฐกิจ ส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่เศรษฐกิจ เมื่อโครงการปิดตัวไป

2) ร่องรอย ของการเข้าข่ายร้านต้องสงสัยว่า กระทำผิด ทำให้ร้านค้าต้องถูกตัดสิทธิ์การรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งเป็นอีกโครงการหนึ่งของรัฐบาลทำให้สูญเสียรายรับ 2 ทาง

3) ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการลงทะเบียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ที่พึ่งพาความเร็วของสัญญาณอินเตอร์เน็ต คุณสมบัติรุ่นของเครื่องที่จะรองรับต้องเป็นแบบ Smartphone ที่ต้องสามารถสแกนใบหน้าผ่าน เป็นต้น

5.5.7.2 โครงการคนละครึ่ง (ปี พ.ศ. 2563)

โครงการคนละครึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานราก สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยโดยเฉพาะกลุ่มหาบเร่แผงลอยเพื่อให้มีรายได้จากการขายสินค้าเพิ่มขึ้น โดยภาครัฐร่วมจ่ายค่าอาหารเครื่องดื่มและสินค้าทั่วไป ผ่านฝ่ายของผู้ซื้อร้อยละ 50 ทั้งนี้ไม่เกิน 150 บาทต่อคนต่อวัน หรือไม่เกิน 3,000 บาทต่อคนตลอดระยะเวลาโครงการ เป็นวงเงินรวม 30,000 ล้านบาท ซึ่งการร่วมจ่ายคนละครึ่งนี้จะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนและจะช่วยเติมกำลังซื้อของประชาชนเพื่อให้มีการใช้จ่ายหมุนเวียนไปถึงผู้ประกอบการรายย่อยได้อย่างต่อเนื่องเป็นเงิน 60,000 ล้านบาท ซึ่งโครงการคนละครึ่งได้รับการตอบรับจากประชาชนอย่างยิ่ง มีการขยายโครงการต่อเนื่องถึงเฟส 4 (4 ครั้ง) แล้ว (กระทรวงการคลัง, 2563)

โครงการคนละครึ่ง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนนั้น เนื่องจากเป็นการร่วมจ่าย โดยมีกลุ่มเป้าหมายไม่เกิน 15 ล้านคน มีผู้ประกอบการร้านค้ารายย่อยลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการประมาณ 1 ล้านร้านค้า โดยมีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564

กลุ่มเป้าหมายจึงเป็นผู้ที่พอจะมีรายได้เพื่อมาร่วมจ่ายกับรัฐ ซึ่งเป็นการสร้างอุปสงค์ที่แท้จริง ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อย โดยเฉพาะหาบเร่ แผงลอย รวมไปถึงผู้ผลิตตลอดห่วงโซ่อุปทานมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งช่วยรักษารักษาระดับและทิศทางของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้เป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง

โครงการคนละครึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญของโครงการ คือ ระบบการใช้จ่ายด้วยแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” และ “ถุงเงิน” ที่ต้องมีการลงทะเบียนและใช้ OTP รวมทั้งยืนยันตัวตนว่าเป็นเจ้าของโทรศัพท์จริง เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้ให้มั่นใจว่าสิทธิจะไปถึงตัวของท่านจริง ไม่มีผู้อื่นมาใช้สิทธิแทน และมีการใช้จ่ายจริงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการสร้างการเรียนรู้ให้กับประชาชนจนถึงระดับฐานราก ให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อลดความ

เหลื่อมล้ำและพัฒนาให้สังคมไทยเดินหน้าสู่ Digital Society ไปพร้อม ๆ กัน ในขณะเดียวกันยังเป็นการลดการใช้เงินสด ทำให้การดำเนินโครงการโปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยขอยืนยันว่า ระบบการลงทะเบียนและการยืนยันตัวตนของโครงการคนละครึ่ง ซึ่งรวมถึงระบบการส่ง OTP เป็นระบบที่เป็นมาตรฐานสากล โปร่งใส และตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน (กระทรวงการคลัง, 2563)

5.5.7.3 โครงการเราเที่ยวด้วยกัน (ปี พ.ศ. 2563)

เป็นโครงการที่รัฐบาลจัดขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนเกิดการใช้จ่ายผ่านการท่องเที่ยวภายในประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร หรือธุรกิจการบิน เพื่อเป็นการช่วยส่งเสริม และสนับสนุนการสร้างงาน รวมถึงช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศด้วย การเปิดรับลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมมาตรการ “เราเที่ยวด้วยกัน” โดยภาครัฐให้ดำเนินการลงทะเบียนที่เว็บไซต์ www.เราเที่ยวด้วยกัน.com โดยระบบจะตรวจสอบข้อมูลและแจ้งผลการลงทะเบียนทาง SMS ภายใน 3 วัน เมื่อได้รับ SMS แจ้งผลแล้ว จึงสามารถเริ่มยืนยันตัวตนบนแอปพลิเคชั่น “เป๋าตัง” ได้สำหรับการจองห้องพัก โดยจะต้องจองล่วงหน้า 3 วันก่อนเข้าพักโดยการได้รับสิทธิจะหลังจากมีการจองห้องพักและชำระเงิน (60%) เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนค่าห้องพักและ E-Voucher สำหรับค่าอาหาร/สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดที่ไม่ใช่จังหวัดตามทะเบียนบ้านของตนเอง สำหรับการสนับสนุนค่าห้องพักค่าห้องพักต่อคืน (บาท) ประชาชนจ่ายจริง 60% รัฐสนับสนุน 40% สูงสุด 3,000 บาท และส่วนกรณีสนับสนุน E-Voucher สำหรับค่าอาหาร/สถานที่ท่องเที่ยว ค่าอาหาร/สถานที่ท่องเที่ยว ประชาชนจ่ายจริง60% E-Voucher ที่รัฐสนับสนุน 40% เช่นกัน ซึ่งเป็นการดำเนินการรูรกรรมผ่านแอพลิเคชั่นและการใช้จ่ายด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กระทรวงการคลัง, 2563)

5.5.7.4 โครงการเราชนะ (ปี พ.ศ. 2564)

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือด้วยการลดภาระค่าครองชีพให้แก่ประชาชน เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดระลอกใหม่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยจะสนับสนุนวงเงินช่วยเหลือให้แก่ประชาชน จำนวนประมาณ 31.1 ล้านคน วงเงินไม่เกิน 3,500 บาทต่อคนต่อเดือน เป็นระยะเวลา 2 เดือน (สำหรับเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2564 วงเงินโครงการ

รวม 210,200 ล้านบาท) โดยวงเงินช่วยเหลือเพื่อลดภาระค่าครองชีพดังกล่าวจะก่อให้เกิดการนำไปใช้เพื่อการใช้จ่ายสำหรับการอุปโภคบริโภคโดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคที่จำเป็น ค่าใช้จ่ายสำหรับเดินทาง อันจะก่อให้เกิดการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจไปในคราวเดียวกัน

ซึ่งการช่วยเหลือจะครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้ประกอบอาชีพอิสระ หาบเร่ แผงลอย รับจ้าง เกษตรกร เป็นต้น โดยรูปแบบการจ่ายเงินจะมีลักษณะเป็นการจ่ายรายสัปดาห์เพื่อให้เกิดการกระจายการใช้จ่ายในแต่ละช่วงเวลาได้ ผ่าน 3 ช่องทาง คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ที่มีแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ที่ไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบฐานข้อมูลกลุ่มผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและกลุ่มผู้ที่มีแอปพลิเคชัน“เป๋าตัง”ฯ (กลุ่มผู้ที่ไม่มีข้อมูลฯ)

ทั้งนี้หลังจากลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ www.เราชนะ.com ตามเกณฑ์ที่กำหนดจะต้องยืนยันตัวตนผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ (G-Wallet) แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” โดยสามารถใช้สิทธิ์ได้ที่ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง และร้านค้าและผู้ให้บริการที่มีสิทธิ์เข้าร่วมโครงการเราชนะ ซึ่งโครงการนี้เป็นการดำเนินการที่เน้นย้ำความต่อเนื่องก่อให้เกิดการกระตุ้นพฤติกรรมของความคุ้นชินในการทำธุรกรรมการชำระเงินและสร้างนิสัยลดการใช้เงินสดลงของภาครัฐ (กระทรวงการคลัง, 2564)

5.6 นวัตกรรมเชิงนโยบายภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

นวัตกรรมเชิงนโยบายส่วนนี้เกิดจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ เอกสาร ข้อสั่งการ คู่มือและระเบียบวิธีปฏิบัติ ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสังคมไร้เงินสดของภาครัฐและเอกชน นำมาจัดระเบียบข้อมูลโดยยึดโยงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ และลักษณะงานที่ประกอบไปด้วยนโยบายรัฐและมาตรการรัฐ ได้แก่ ภาครัฐได้ดำเนินนโยบายทางการคลังในการลดการใช้เงินสด นโยบายทางการเงินในการลดการใช้เงินสด นโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้อการไปสังคมไทยสู่สังคมไร้เงินสด และมาตรการทางการคลังในการลดการใช้เงินสด จากนั้นนำมาสร้างฉากทัศน์และสร้างโมเดล (Model) ระบุช่วงเวลาของนโยบาย (Time Line) ของ

นโยบายและมาตรการดังกล่าว เพื่อให้เห็นแนวทางการพัฒนาของนวัตกรรมเชิงนโยบายและการขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสด ดังมีรายละเอียด ต่อไปนี้

นโยบายของภาครัฐด้านการคลัง นับเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้สังคมไทยก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสด โดยในระยะแรกของการเริ่มต้นที่นโยบายของรัฐด้านการคลังที่เกี่ยวข้องกับการลดการใช้เงินสดซึ่งนโยบายที่ออกมาจะมีผลกระทบต่อหน่วยงานภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นโยบายรัฐไทยที่เกี่ยวกับการลดการใช้เงินสดมีมาตั้งแต่ 40 กว่าปีที่ผ่านมาแล้ว กล่าวคือ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 พบว่าภาครัฐมีการให้เช็คและดราฟ เพื่อรับเงินค่าธรรมเนียมและรายได้แผ่นดิน ปี พ.ศ. 2524 มีการบัตรภาษีในอากรส่งออกตลอดจนในปีต่อ ๆ มา มีการปรับเปลี่ยนระบบการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการปรับลดช่องทางการจ่ายและธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ทั่วประเทศ มีการใช้บัตรเครดิตในการปฏิบัติราชการแทนเงินสด การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และต่อมาได้เกิดจุดเปลี่ยนสำคัญขึ้นในปี พ.ศ.2558 เมื่อรัฐบาลประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ National E-Payment เพื่อผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี และกำหนดให้มี Cashless Society เป็นหนึ่งในเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ ส่งผลให้มีกลไกการทำงานขององค์กรรัฐรวมถึงเอกชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบาย ทั้งในด้านการผลักดันให้ 7,200 หน่วยงานใช้จ่ายผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ การใช้บัตรประชาชนในการจ่ายค่าสวัสดิการรักษาพยาบาล การเติมน้ำมันรถราชการด้วยบัตร Fleet Card และด้านการพัฒนาการรับจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online โดยเมื่อเดือน ธันวาคม 2564 นายกรัฐมนตรีแจ้งนโยบายประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเป็นทางการ

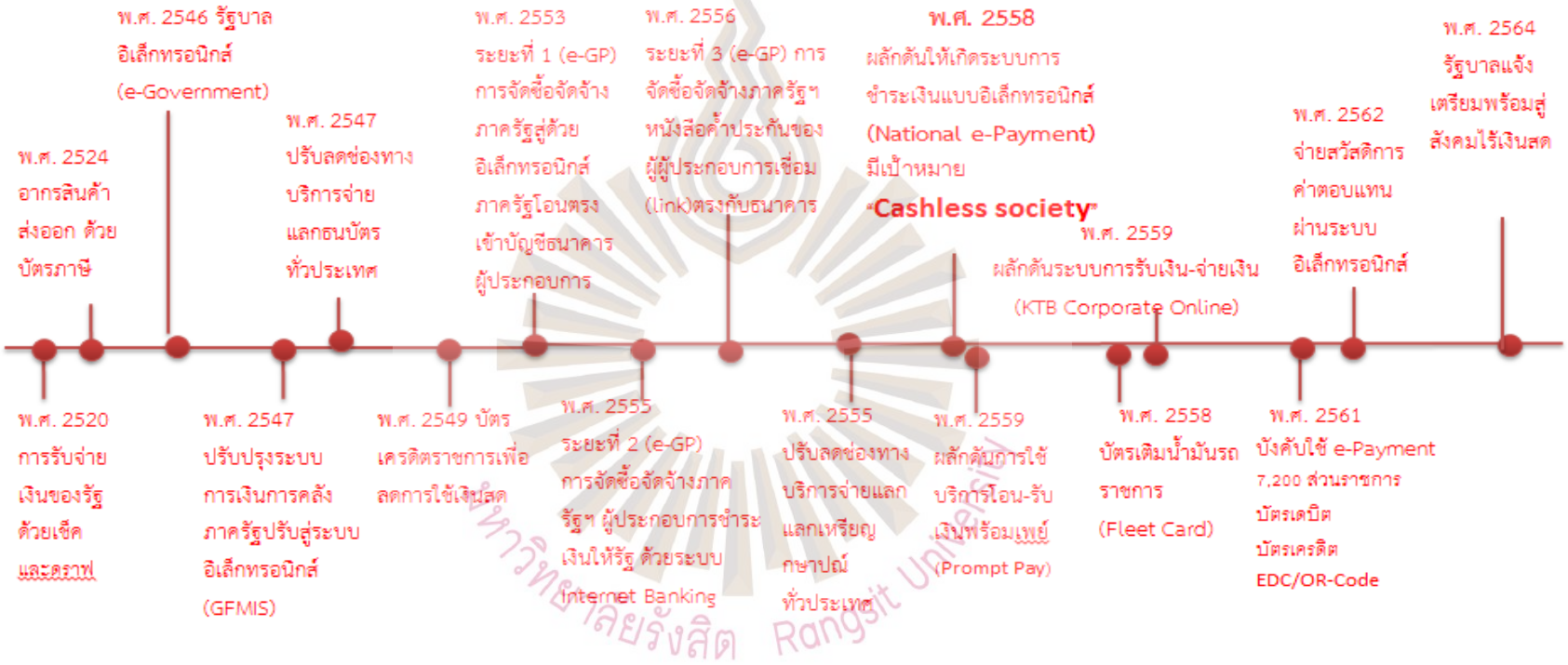
นโยบายของรัฐด้านการเงิน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทที่สำคัญในการกำหนดนโยบายด้านระบบการชำระเงิน เพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้ระบบการชำระเงินในประเทศดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคงและปลอดภัย เพื่อช่วยสนับสนุนการทำธุรกรรมการค้าและการเงินให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและคล่องตัว โดยได้กำหนดแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงินจำนวน 4 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 ปี พ.ศ. 2547 ฉบับที่ 2 ปี พ.ศ. 2553 ฉบับที่ 3 ปี พ.ศ. 2555 - 2559 และ ฉบับที่ 4 ปี พ.ศ. 2562 - 2564 โดยแผนกลยุทธ์ได้เริ่มตั้งแต่การวางรากฐานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรการที่สำคัญของระบบการชำระเงิน กำกับดูแลผู้ให้บริการระบบชำระเงินให้มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ ภายใต้กฎเกณฑ์และการบังคับใช้กฎหมาย และฉบับที่ 4 เน้นให้ Digital Payment เป็นทางเลือกหลักในการชำระเงิน ภายใต้ระบบการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ต้นทุนต่ำ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการสำหรับจุดเปลี่ยนที่สำคัญ

และมีคุณูปการยิ่งที่ ธปท.ได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการโอนเงินชำระเงินรายย่อยแบบทันที (Real Time) หรือเรียกว่า “ระบบพร้อมเพย์” ซึ่งช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถชำระเงินด้วย Digital Payment ที่มีต้นทุนต่ำโดยมีจำนวนผู้ลงทะเบียนมากถึง 46.5 ล้านเลขหมาย (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2561) และบริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยมาตรฐาน Thai QR Payment ที่สะดวก รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ ทำให้ Digital Payment สามารถเข้าถึงร้านค้าขนาดเล็ก เช่น หาบเร่แผงลอย เป็นต้น ได้อย่างรวดเร็วและขยายสู่บริการ E-Donation ในการบริจาคเงิน เช่น วัด โรงเรียน โรงพยาบาล ที่เชื่อมต่อกับระบบการหักลดหย่อนภาษีได้โดยตรง และนี้ยังมีการขยายการใช้บัตรโดยขยายจุดรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศโดยเครื่องรับบัตร (EDC) กระจายทั่วประเทศกว่า 8 แสนเครื่อง ทำให้ร้านค้าสามารถรับชำระเงินด้วยบัตรหรือโทรศัพท์มือถือด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ปลอดภัยมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีช่องทางจ่ายเงินด้วย Digital Payment เพิ่มมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป คือ นโยบายรัฐบาล และการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐตามบริบทของสังคม เทคโนโลยี ที่สอดคล้องกับสภาวการณ์ประเทศ ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมเชิงนโยบายที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงมาเป็นลำดับขั้น และนวัตกรรมเชิงนโยบายที่มีการพัฒนานี้นับได้ว่าเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการสร้างสังคมไทยที่พึงประสงค์ ทั้งมีความสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศเพื่อการเสริมสร้างความกินดีอยู่ดีแก่ประชาชน ซึ่งจากการศึกษาของผู้วิจัยที่ได้รวบรวมจากเอกสารราชการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารบทความของหน่วยงานสังกัดทรวงการคลัง ระหว่างปี พ.ศ. 2544 - 2564 สามารถแสดงฉากทัศน์และบริบทของนวัตกรรมและการขับเคลื่อนนโยบายรัฐไทย ประกอบไปด้วย นโยบายและมาตรการ ดังต่อไปนี้

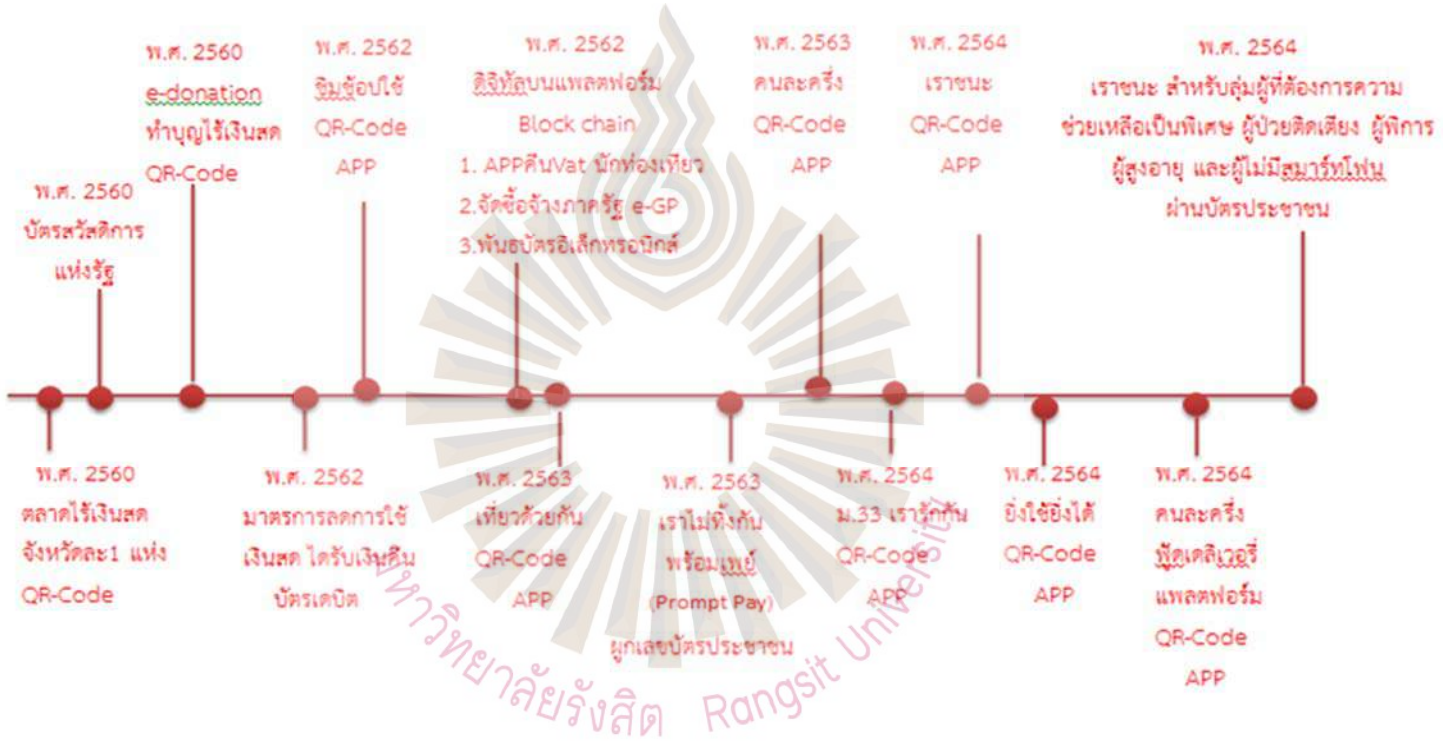
มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1) นโยบายทางการคลังในการลดการใช้เงินสด มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ดำเนินการหลักในการจัดทำนโยบาย ดังรูป



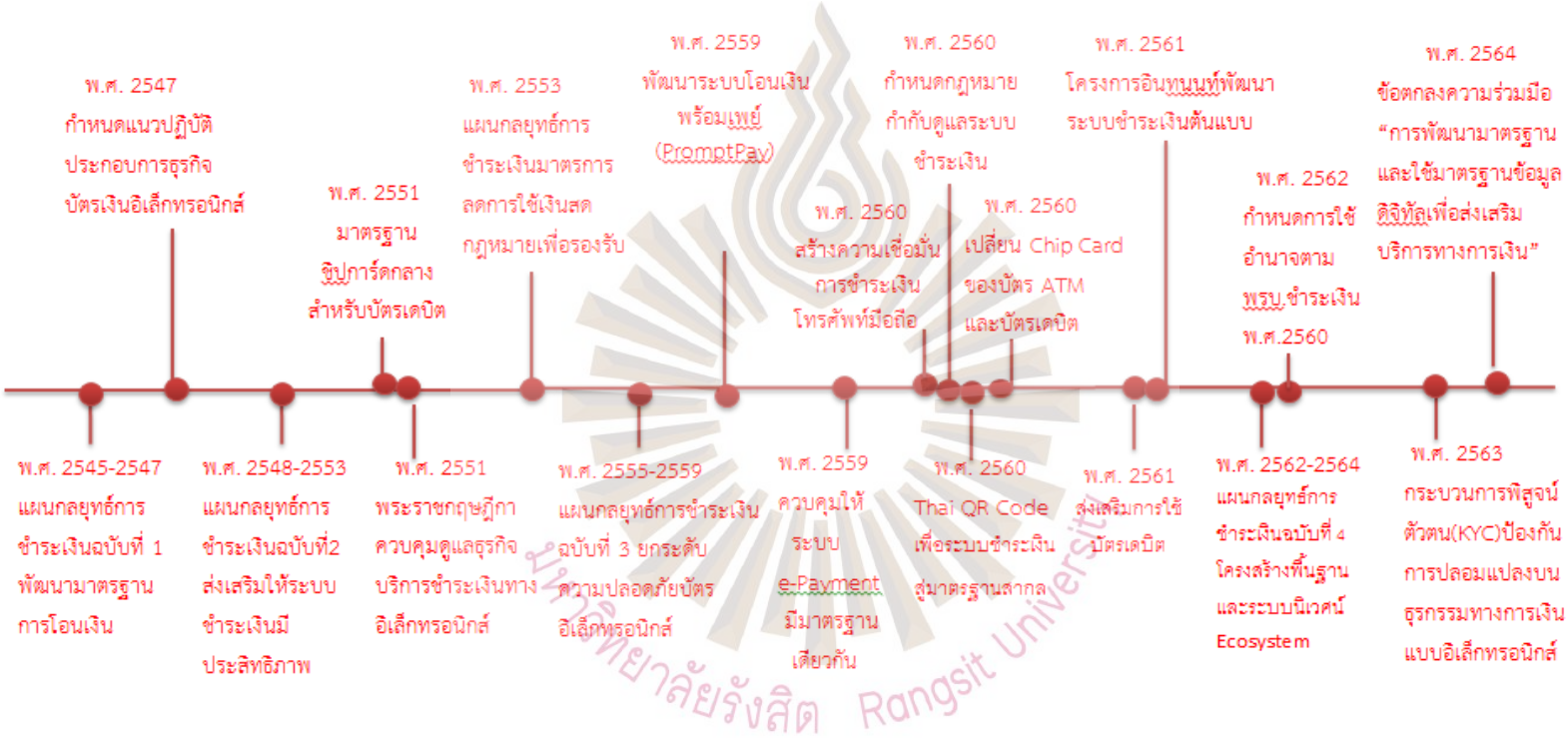
รูปที่ 5.1 แสดงผังนโยบายทางการคลังในการลดการใช้เงินสด

2) มาตรการการคลังในการลดการใช้เงินสด มีฝ่ายการเมืองเป็นเจ้าภาพหลักในการออกมาตรการ ดังรูป



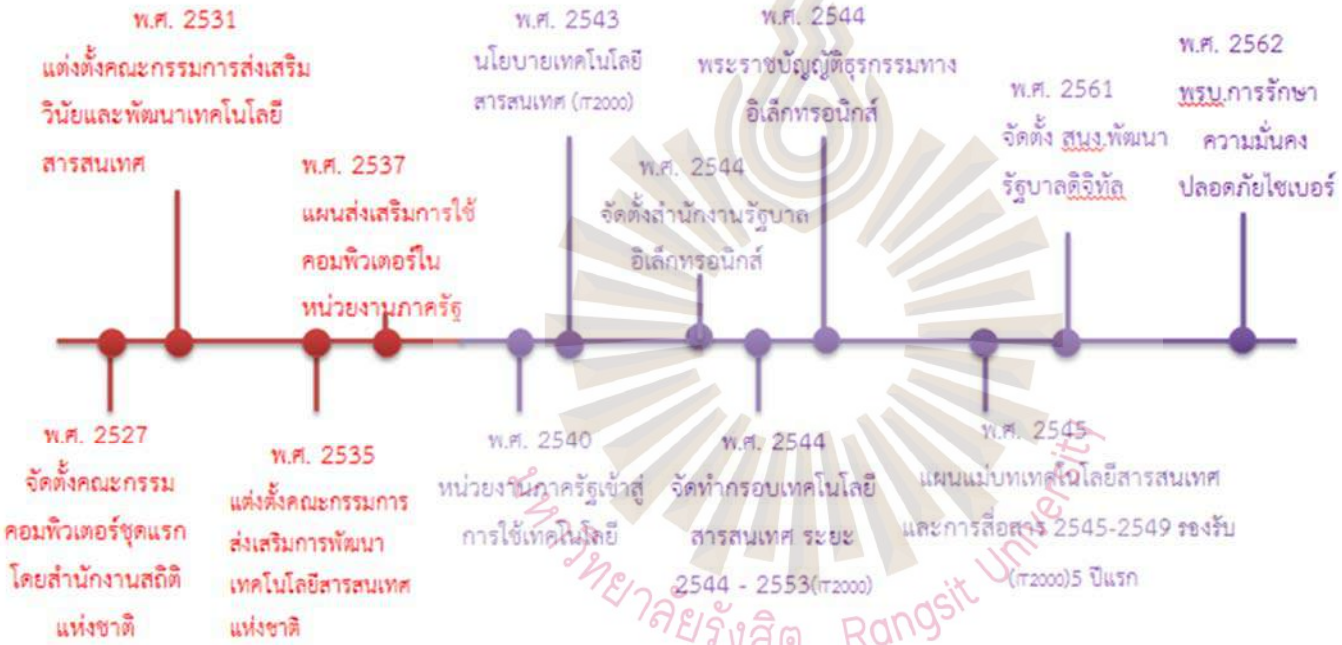
รูปที่ 5.2 แสดงผังมาตรการทางการคลังในการลดการใช้เงินสด

3) นโยบายทางการเงินในการลดการใช้เงินสด มีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการหลักในการจัดทำนโยบาย ดังรูป



รูปที่ 5.3 แสดงผังนโยบายทางการเงินในการลดการใช้เงินสด

4) นโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้อการไปสังคมไทยสู่สังคมไร้เงินสด มีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นผู้ดำเนินการหลักในการจัดทำนโยบาย ดังรูป



รูปที่ 5.4 แสดงผังนโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสด

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5.7 บทวิเคราะห์นวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย

ในส่วนนี้จะนำเสนอการวิเคราะห์นวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทยโดยจะนำเสนอและชี้ให้เห็นถึงการพัฒนาเชิงนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายของประเทศไทยที่มุ่งไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด โดยบูรณาการแนวการวิเคราะห์จากกรอบคิดของ Schot and Steinmueller (2018) และหลักคิดนวัตกรรมภาครัฐ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2564) ในส่วนที่ว่าด้วยนวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovaion) ซึ่งชี้ให้เห็นว่านวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทยอยู่ในระดับใด เพื่อสร้างฐานองค์ความรู้เชิงนโยบายในการพัฒนานโยบายรัฐสู่การเปลี่ยนแปลงสังคมให้เป็นสังคมไร้เงินสดต่อไป

โดยแนวคิดของ Schot and Steinmueller (2018) ได้เสนอกรอบคิดในการที่รัฐบาลแทรกแซงและสนับสนุนการสร้างสรรค์การแพร่กระจายของนวัตกรรมหรือส่งเสริมนวัตกรรมผ่านนโยบาย 3 ประเภท (Three Frames for Innovation Policy) ได้แก่ กรอบคิดที่มีระบบอุตสาหกรรมที่มีวิทยาศาสตร์เป็นฐาน (Science based Industry) และการปรับปรุงอย่างยั่งยืนในองค์ประกอบของผลิตภาพ (Factor Productivity) กรอบคิดที่มีระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National System of Innovation) อิทธิพลจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสมัยใหม่ การแข่งขันระหว่างประเทศ และโลกาภิวัตน์ ส่งผลถึงการกำหนดนโยบายเชิงวิทยาศาสตร์ นโยบายเชิงเทคโนโลยี และ กรอบคิดการเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) ที่เกี่ยวกับการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืนโดยเกี่ยวข้องกับนโยบายเชิงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงสังคม ที่ตรงกับความต้องการของสังคม สามารถแก้ไขปัญหาความยั่งยืนและครอบคลุมทั่วถึงของสังคม

แนวคิดว่าด้วยนวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovaion) ที่หมายถึง การริเริ่มนโยบาย กฎหมาย และกฎใหม่ๆ ให้ทันสมัย เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งให้มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ซึ่งจากการศึกษา พบว่านโยบายนวัตกรรมของภาครัฐในการขับเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสดตามกรอบพบว่า ประเทศไทยอยู่ในกรอบของการพัฒนานโยบายการมีวิทยาศาสตร์เป็นฐาน (Science based Industry) และการปรับปรุงอย่างยั่งยืนในองค์ประกอบของผลิตภาพ (Factor Productivity) และกำลังพัฒนาสู่กรอบคิดที่มีระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National System of Innovation) ที่มีอิทธิพลจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสมัยใหม่ การแข่งขันระหว่างประเทศ

และโลกาภิวัตน์ ส่งผลถึงการกำหนดนโยบายเชิงวิทยาศาสตร์ นโยบายเชิงเทคโนโลยี แต่ยังไม่ถึงขั้นของกรอบคิดการเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) ที่สามารถแก้ปัญหาความยั่งยืนและครอบคลุมทั้งสังคมได้

กล่าวคือ นวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดด้านนโยบายด้านการคลังที่เกี่ยวกับระบบการรับจ่ายเงินของรัฐในการใช้เช็ค ดราฟ แทนการใช้เงินสด และในเรื่องการนำเข้าส่งออกที่ใช้บัตรภาษีสำหรับอากรสินค้าโดยมีความสอดรับตามกรอบที่ปรับบทบาทของภาครัฐในการมีวิสัยทัศน์ใหม่สร้างสรรค์ให้เพื่อส่งเสริมระบบอุตสาหกรรมที่มีวิทยาศาสตร์เป็นฐาน (Science-based Industry) และเพิ่มความคล่องตัวทางเงินในการชำระเงินและรับเงินจากภาครัฐ ลดการใช้เงินสดที่จะมีความเสี่ยงมากขึ้นตามมูลค่าของเงิน นั้นถือว่าเป็นนโยบายที่มุ่งพัฒนาเป้าหมายระดับต้นของการแทรกแซงหรือส่งเสริมนวัตกรรมผ่านนโยบายเพื่อให้สังคมกลายเป็นสังคมไร้เงินสด

ต่อมา นโยบายด้านการคลัง ยังมีการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปรับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปรับลดช่องทางการจ่ายแลกธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ มีการใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิตในภารกิจของราชการด้านการเงินโดยมีพระราชกฤษฎีกาควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอกนิกส์ ทั้งมีการกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงิน (ฉบับที่ 1 , 2 และ 3) ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การส่งเสริม และยกระดับด้านบริการทางการเงิน ทั้งด้านการพัฒนาการโอนเงิน การส่งเสริมให้ระบบชำระเงินมีประสิทธิภาพ การยกระดับความปลอดภัยของบัตรอิเล็กทรอนิสก์ การมีมาตรฐานชิปการ์ดกลางสำหรับบัตรเดบิต รวมถึงการมีแผนกลยุทธ์การชำระเงินในมาตรการที่เกี่ยวกับการลดการใช้เงินสดพร้อมกับการผลักดันให้มีกฎหมายลำดับรอง ในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีเงิน โดยเริ่มตั้งแต่ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคอมพิวเตอร์ชุดแรก มีคณะกรรมการส่งเสริมวินัย ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแผนส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานภาครัฐ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำกรอบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โดยการพัฒนาในขั้นนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่รัฐบาลแทรกแซงและสนับสนุนการสร้างสรรค์การแพร่กระจายของนวัตกรรมหรือส่งเสริมนวัตกรรม ตามกรอบที่ว่าด้วยระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National System of Innovation) เพื่อรองรับและสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสมัยใหม่

ให้สามารถก้าวสู่เวทีการแข่งขันระหว่างประเทศสามารถดำรงอยู่ในการเคลื่อนไหวของโลกาภิวัตน์ที่เน้นการกำหนดกรอบนโยบายเชิงวิทยาศาสตร์และนโยบายเชิงเทคโนโลยี

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการคลัง มีแผนแม่บท ด้าน National E-Payment ที่มีเป้าหมายด้าน Cashless Society มีการผลักดันการใช้บริการโอนรับเงินพร้อมเพย์ มีการผลักดันระบบการรับเงิน-จ่ายเงิน (KTB Corporate Online) มีการบังคับใช้ E-Payment กับหน่วยงานภาครัฐจำนวน 7,200 หน่วยงาน มีการจ่ายสวัสดิการค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่รัฐผ่านระบบอิเล็กทรอ-นิกส์ และในปี พ.ศ. 2564 รัฐบาลประกาศเตรียมพร้อมสู่สังคมไร้เงินสด ในนโยบายด้านการเงินมีการควบคุมให้ระบบ E-Payment มีมาตรฐานเดียวกัน มีการพัฒนาระบบโอนเงินพร้อมเพย์ (Promptpay) มีการสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินโทรศัพท์มือถือ มีการพัฒนาระบบ Thai QR Code เพื่อระบบชำระเงินสู่มาตรฐานสากล มีการเปลี่ยน Chip Card ของบัตร ATM และบัตรเดบิต มีการกำหนดกฎหมายกำกับดูแลระบบชำระเงิน มีการส่งเสริมการใช้บัตรเดบิต มีการจัดทำโครงการอินทนนท์พัฒนาระบบชำระเงินต้นแบบ มีการกำหนดการใช้อำนาจตาม พรบ.ชำระเงิน พ.ศ.2560 มีการแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 4 สำหรับโครงสร้างพื้นฐานและระบบนิเวศน์ (Ecosystem) มีการกำหนดการใช้อำนาจตาม พรบ.ชำระเงิน พ.ศ. 2560 มีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ “การพัฒนามาตรฐานและใช้มาตรฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งเสริมบริการทางการเงิน” มีการจัดทำกระบวนการพิสูจน์ตัวตน (KYC) ป้องกันการปลอมแปลงบนธุรกรรมทางการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีเงิน มีการจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและมี พรบ.การรักษาความมั่นคงทางไซเบอร์ในด้านของมาตรการนำกลไก E-Payment ลงสู่ภาคประชาชนผ่านการสนับสนุนวงเงินจากรัฐบาลในการช่วยแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ ในการการใช้บัตรเดบิต การระบบการ เครื่อง EDC โอนเงินพร้อมเพย์ การใช้ QR-Codeในการรับจ่ายเงิน การใช้แอปพลิเคชั่น “ถุงเงิน” “เป๋าตัง” “เป๋าตุง” และการใช้บัตรประชาชน ในภาคประชาชนเพื่อชำระเงินแทนการใช้เงินสด ผ่านโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตลาดไร้เงินสด การทำบุญแบบไร้เงินสด โครงการ “ชิมช้อปใช้” โครงการการลดการใช้เงินสดได้รับเงินคืน โครงการ “เที่ยวด้วยกัน” การใช้ดิจิทัลบนแพลตฟอร์ม โครงการ “คนละครึ่ง” โครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” โครงการ “เราชนะ” โครงการ “ม.33 เรารักกัน” โครงการ “ยิ่งใช้ยิ่งได้” ฯลฯ

ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ยังไม่สามารถพัฒนานโยบายไปถึงกรอบความคิดว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) ตัวอย่างเช่น การใช้จ่ายด้วยเงินสดเป็นการใช้จ่ายผ่าน E-Payment แต่ไม่สามมารถช่วยแก้ไขปัญหาความยากจน และแม้นว่าการ

กระจายเม็ดเงินผ่านมาตรการต่าง ๆ อาจช่วยลดความไม่เท่าเทียมอันเนื่องมาจากกลไก E-Payment และอาจมีต้นทุนต่ำกระจายไปได้กว้างขวางครอบคลุมหลายพื้นที่ ทั้งยังช่วยส่งเสริมระบบของการบริโภค (โดยเฉพาะเป็นกลไกสำคัญของตลาดออนไลน์) หรือมาตรการของรัฐที่มีการดำเนินการซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อทำเกิดความคุ้นชินของประชาชนในการใช้งานผ่านกลไก E-Payment เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ขยายต่อโครงการต่อเนื่องถึง 4 ปี และโครงการคนละครึ่งที่มีการขยายโครงการถึงเฟส 4 เป็นต้น แต่นโยบายหรือมาตรการเหล่านี้ก็ยังไม่สามารถแปลงสภาพความต้องการของสังคมให้เป็นสังคมไร้เงินสดและมิอาจตอบหรือแก้ไขปัญหาที่ว่าด้วยความยั่งยืนของการเป็นสังคมไร้เงินสดได้ครอบคลุมทั่วถึงทั้งสังคมไทย ซึ่งในที่นี้หมายถึงการไม่ใช้เงินสดในการจับจ่ายใช้สอยในประเทศอีกต่อไป จึงอาจสรุปได้ว่า ระดับการเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) ของสังคมไร้เงินสดของประเทศไทยยังคงต้องมีการพัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบายต่อไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 6

การขับเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสด

ในบทนี้จะกล่าวถึงการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดโดยผลการศึกษาการขับเคลื่อนเชิงนโยบายจำแนกกลุ่มหมวดหมู่ได้ 8 กลุ่มและเสนอผลของกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการที่เชื่อมโยงเป็นกลไกของนวัตกรรมอันเป็นกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายในระดับปฏิบัติการ โดยลำดับของการนำเสนอมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด

6.2 วิเคราะห์กลไกการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด

6.3 กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ

6.4 นวัตกรรมกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายในระดับปฏิบัติการ

6.1 การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด

นโยบายสังคมไร้เงินสดของรัฐไทยในประเด็นนโยบายที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสดกล่าวได้ว่ามีพัฒนาการและมีการปฏิบัติตามนโยบายตามสภาพสังคมและเทคโนโลยีของสังคมในขณะนั้นและมีบริบทของการพัฒนาทางนโยบายสู่การปฏิบัติต่อเนื่องกันมานานกว่า 20 ปีตามที่ได้เสนอไปแล้วในบทก่อนหน้า อย่างไรก็ตามนโยบายของรัฐไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพหากขาดซึ่งกลไกของการขับเคลื่อนนโยบายและกระบวนการของการนำเอานโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่นโยบายกำหนด ทั้งนี้นวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทยนั้น พบว่า มีการขับเคลื่อนนโยบายจำแนนออกเป็น 8 กลุ่ม การขับเคลื่อน ดังนี้คือ

6.1.1 การขับเคลื่อนนโยบาย จำแนกเป็น 8 กลุ่ม

1) กลุ่มของการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานภาครัฐ

การกำหนดนโยบายด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) อาทิ ปฏิรูประบบราชการโดยใช้กลไกรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และกลยุทธ์ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมุ่งเน้นการกระจายอำนาจ

จากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น ปรับปรุงระบบการเงินการคลังภาครัฐ (GFMIS) ใช้บัตรเครดิตราชการบัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card) จ่ายสวัสดิการค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดการใช้เงินสด บังคับใช้ E-Payment บัตรเดบิตบัตรเครดิต EDC/QR Code กับส่วนราชการอย่างจริงจังจนเกิดการเปลี่ยนแปลงของนโยบายสาธารณะ โดยเริ่มจากฝ่ายข้าราชการในการเป็นต้นแบบด้านการนำกลไก E-Payment เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและขับเคลื่อนภารกิจของงาน

เริ่มจากภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2546 กำหนดนโยบายด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) เช่น ปฏิรูประบบราชการโดยใช้กลไก รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และกลยุทธ์ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่สวนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 ปรับปรุงระบบการเงินการคลังภาครัฐปรับสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) เช่น นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงระบบด้านการเงินการคลังภาครัฐ พ.ศ. 2549 บัตรเครดิตราชการเพื่อลดการใช้เงินสด เช่น จากเดิมเจ้าหน้าที่รัฐต้องทำใบยืมเงินสด (ในภารกิจจัดประชุม เดินทางไปราชการ) ซึ่งต้องใช้เงินจำนวนมาก แต่เมื่อใช้บัตรเครดิตราชการก็จะสามารถใช้มูลค่าในบัตรแทนเงินสด (จากเดิมที่เคยรับเงินยืมจากเจ้าหน้าที่การเงินเป็นเงินสด) พ.ศ. 2558 บัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card) เช่น เดิมรถราชการต้องเบิกเงินสดจากเจ้าหน้าที่เพื่อไปเติมน้ำมัน กรณีนี้รัฐใช้กลไกแก้ปัญหาด้วยการใช้บัตรเติมน้ำมันแทน (ซึ่งบัตรจะระบุวงเงินไว้ในลักษณะคล้ายบัตรเครดิต) พ.ศ. 2562 มีกลไกจ่ายสวัสดิการค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ค่ารักษาบัตรประชาชน เช่น เพิ่มความสะดวกคล่องตัวในการชำระค่ารักษาพยาบาลในสถานบริการของรัฐ โดยไม่ต้องจ่ายเงิน (จากเดิมที่ต้องลงทะเบียนและรอ 14 วัน และใช้ได้เฉพาะโรงพยาบาลที่ลงทะเบียนเท่านั้น) พ.ศ. 2561 รัฐบังคับใช้ระบบ E-Payment ในส่วนของหน่วยงานราชการจำนวน 7,200 ส่วนราชการ และมีนโยบายให้ใช้ระบบบัตรเดบิต/บัตรเครดิต EDC1 หรือให้ใช้ QR-Code แทนระบบการชำระเงินแบบเดิม เพื่อให้มาตรการ บัตรเดบิตบัตรเครดิต EDC/QR-Code ได้ถูกนำไปเริ่มใช้และผลักดันให้มีการนำไปใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในอนาคต

ซึ่งปรากฏช่วงปีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐ และกิจกรรมตามรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2546 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) เช่น ปฏิรูประบบราชการโดยใช้กลไกรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และกลยุทธ์ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นกากระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น

พ.ศ. 2547 ปรับปรุงระบบการเงินการคลังภาครัฐปรับสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) เช่น นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงระบบด้านการเงินการคลังภาครัฐ

พ.ศ. 2549 บัตรเครดิตราชการเพื่อลดการใช้เงินสด เช่น จากเดิมเจ้าหน้าที่รัฐต้องทำใบยืมเงินสด ในภารกิจจัดประชุม เดินทางไปราชการ ซึ่งต้องใช้เงินจำนวนมาก แต่เมื่อใช้บัตรเครดิตราชการก็จะสามารถใช้มูลค่าในบัตรแทนเงินสดจากเดิมที่เคยรับเงินยืมจากเจ้าหน้าที่การเงินเป็นเงินสด

พ.ศ. 2558 บัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card) เช่น เดิมรถราชการต้องเบิกเงินสดจากเจ้าหน้าที่เพื่อไปเติมน้ำมัน จึงแก้ปัญหาด้วยการใช้บัตรเติมน้ำมัน ซึ่งจะใส่วงเงินไว้ให้แล้วในลักษณะคล้ายบัตรเครดิตที่เมื่อหลังใช้จ่ายก็จะต้องเบิกไปจ่ายให้กับธนาคาร

พ.ศ. 2562 จ่ายสวัสดิการค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ค่ารักษาบัตรประชาชน เช่น เพิ่มความสะดวกคล่องตัวในการชำระค่ารักษาพยาบาลในสถานบริการของรัฐ โดยไม่ต้องจ่ายเงิน จากเดิมที่ต้องลงทะเบียนและรอ 14 วัน และใช้ได้เฉพาะโรงพยาบาลที่ลงทะเบียน

พ.ศ. 2561 บังคับใช้ E-Payment 7,200 บาท ส่วนราชการบัตรเดบิตบัตรเครดิต EDC/QR Codeเช่น เพื่อให้มาตรการ บัตรเดบิตบัตรเครดิต EDC/QR Code ได้ถูกนำไปเริ่มใช้และให้ใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร

2) กลุ่มการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน

ภาครัฐขับเคลื่อนนโยบายลดการใช้เงินสดที่เกิดจากกิจกรรมการจัดเก็บรายได้แผ่นดินและค่าธรรมเนียม โดยเพิ่มทางเลือกในการใช้จ่ายเงินสดมาเป็นเช็ค ดราฟ บัตรภาษีสำหรับอากรสินค้าส่งออกการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) ภาครัฐชำระเงินด้วยระบบโอนตรงเข้าบัญชีธนาคารผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการสามารถชำระเงินให้ภาครัฐด้วยระบบ Internet Banking ตลอดจนการใช้หนังสือค้ำประกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งฝ่ายข้าราชการ (ด้วยการยกระดับบริการชำระเงินผ่าน E-Paymentในภาครัฐ) และภาคประชาชนที่ได้รับบริการที่ทันสมัยจากภาครัฐที่ทัดเทียมความก้าวหน้าในภาคเอกชน

เริ่มจากภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2520 กำหนดการรับจ่าย เงินของรัฐด้วยเช็คและดราฟ เช่น ประชาชนมาโอนซื้อที่ดินจ่ายค่าธรรมเนียมให้กับสำนักงานที่ดิน ด้วยเช็คหรือดราฟ เพราะจำนวนเงินสูงและมีการลดการพกเงินสดของเจ้าหน้าที่รัฐในกรณีต้องมีการเดินทางไปราชการด้วยการใช้เช็ค (โดยใส่ชื่อเจ้าหน้าที่คนนั้น ๆ) และเจ้าหน้าที่ก็ต้องไปขึ้นเงินที่ธนาคารเพื่อเบิกเป็นเงินสดหรือโอนบัญชีธนาคาร ปี พ.ศ. 2524 ใช้นโยบายอากรสินค้าส่งออก ด้วยบัตรภาษี เช่น รัฐใช้บัตรภาษีแทนมูลค่าการจ่ายเงินสด ให้กับผู้ส่งออกที่ได้รับชดเชยค่าอากรการส่งออก ปี พ.ศ. 2553 กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ระยะที่ 1 (E-GP) การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐสู่ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐโอนตรงเข้าบัญชีธนาคารผู้ประกอบการ เช่น ผู้ค้าภาครัฐจะได้รับเงินจากภาครัฐในรูปแบบโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยตรงจากเดิมที่ต้องมารับกับเจ้าหน้าที่การเงินของแต่ละส่วนราชการ พ.ศ. 2555 กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ระยะที่ 2 (E-GP) การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐฯ ผู้ประกอบการชำระเงินให้รัฐ ด้วยระบบInternet Banking เช่น ผู้ค้าภาครัฐลดการจ่ายเงินสดในเรื่องการซื้อซองประมูล หลักประกันสัญญาที่สามารถจ่ายผ่าน Internet Banking พ.ศ. 2556 กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ระยะที่ 3 (E-GP) การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐฯ หนังสือค้ำประกันของผู้ประกอบการเชื่อม (Link) ตรงกับธนาคาร เช่น ผู้ประกอบการไม่ต้องนำเงินสดมาวางค้ำประกันโดยธนาคารจะออกหนังสือค้ำประกันอัตโนมัติจากฐานข้อมูลในบัญชีของผู้ประกอบการ

ซึ่งปรากฏช่วงปีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐและกิจกรรมตามรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2520 การรับจ่าย เงินของรัฐด้วยเช็ค และดราฟ เช่น ประชาชนมาโอนซื้อที่ดินจ่ายค่าธรรมเนียมให้กับ สำนักงานที่ดิน เป็นเช็ค ดราฟ เพราะจำนวนเงินสูง และปรับระบบการใช้เงินสด เพื่อการเดินทางของส่วนราชการจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่รัฐในการเดินทางไปราชการด้วยเขียนเช็คใส่ชื่อเจ้าหน้าที่คนนั้น ๆ และเจ้าหน้าที่ก็ต้องไปขึ้นเงินที่ธนาคารเพื่อเบิกเป็นเงินสด หรือโอนบัญชีธนาคาร

พ.ศ. 2524 อากรสินค้าส่งออกด้วยบัตรภาษี เช่น รัฐใช้บัตรภาษีแทนมูลค่าการจ่ายเงินสดให้กับผู้ส่งออกที่ได้รับชดเชยค่าอากรการส่งออก

พ.ศ. 2553 ระยะที่ 1 (E-GP)การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐสู่ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐโอนตรงเข้าบัญชีธนาคารผู้ประกอบการ เช่น ผู้ค้าภาครัฐ จะได้รับเงินจากภาครัฐในรูปแบบโอนเข้าบัญชีธนาคารโดยตรง จากเดิมที่ต้องมารับกับเจ้าหน้าที่การเงินของแต่ละส่วนราชการ

พ.ศ. 2555 ระยะที่ 2 (E-GP) การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐฯ ผู้ประกอบการชำระเงินให้รัฐด้วยระบบ Internet Banking เช่น ผู้ค้าภาครัฐลดการจ่ายเงินสดในเรื่องการซื้อซองประมูลหลักประกันสัญญาที่สามารถจ่ายผ่าน Internet Banking

พ.ศ. 2556 ระยะที่ 3 (E-GP) การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐฯ หนังสือค้ำประกันของผู้ประกอบการเชื่อม (Link) ตรงกับธนาคาร เช่น ผู้ประกอบการไม่ต้องนำเงินสดมาวางค้ำประกันโดยธนาคารจะออกหนังสือค้ำประกันอัตโนมัติจากฐานข้อมูลในบัญชี

3) กลุ่มการส่งเสริมและผลักดัน E-Payment

นโยบายประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด โดยภาครัฐมีเป้าหมายที่จะให้ประเทศไทยเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และเงินดิจิทัลด้วยการส่งเสริมการลดใช้เงินสดด้วยการปรับลดช่องทางบริการจ่ายแลกธนบัตรทั่วประเทศ ผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment) กำกับให้หน่วยงานราชการใช้การผูกบัญชีพร้อมเพย์ในการรับโอนของในระบบราชการ ใช้ KTB Corporate Online และ Mobile Banking เสริมสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินบนโทรศัพท์มือถือ การคุ้มครองผู้ใช้บริการจากความเสี่ยง ความปลอดภัยในของระบบความเสี่ยงด้านไซเบอร์ การพิสูจน์ตัวตนในการทำธุรกรรม ส่งเสริมสถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจการเงินในการบริหารความเสี่ยงให้กับร้านค้าและสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต/เดบิต (EDC) และ QR Code จากการขับเคลื่อนนโยบายนี้ส่วนของฝ่ายข้าราชการและประชาชนได้ประโยชน์ในการบริการด้านการชำระเงิน E-Payment ที่ถูกยกระดับให้สอดรับกับการเตรียมความพร้อมสู่สังคมไร้เงินสด

เริ่มจากภาครัฐมีการปรับปรุงระบบการให้บริการการเงิน คือในปี พ.ศ. 2547 ได้มีการปรับลดช่องทางบริการแลกธนบัตรทั่วประเทศ (โดยเดิมธนาคารทุกแห่งในแต่ละจังหวัดต้องมาทำการเบิกเงินที่ สนง.คลังจังหวัด ซึ่งต่อมาได้มีการยกเลิก) ซึ่งผลจากยกเลิกบริการแลกธนบัตรที่คลังจังหวัดนี้ ธนาคารจึงต้องไปแลกธนบัตรเงินสดที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (มีสาขาของธนาคารแห่งประเทศไทยประจำเพียงภาคละ 1 แห่ง) ทำให้การทำธุรกรรมนี้ต้องมีต้นทุนในการเดินทางไปเป็น

ระยะทางไกลเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม หรือกรณีของประชาชน (โดยเฉพาะผู้ประกอบการค้าส่ง ค้าปลีก) ที่ต้องมีการแลกธนบัตรที่รับมาหรือแลกธนบัตรชนิดย่อยเพื่อทอนเงินลูกค้า หรือ การใช้ธนบัตรมูลค่าน้อยเพื่อใช้ในกิจกรรมงานประเพณี เช่น ทอดผ้าป่า ค่าสินสอด ก็มีความลำบากมากขึ้น เป็นต้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 รัฐได้ประกาศนโยบายให้ปรับลดช่องทางบริการกรณีจ่ายแลกแลกเหรียญกษาปณ์ทั่วประเทศ โดยมีการยกเลิกแล้วกำหนดให้ธนาคารต้องไปเบิกเหรียญที่ศูนย์เหรียญ (ซึ่งทั่วประเทศ มีเพียง 6 ศูนย์) ทำให้มีผลต่อประชาชนเช่นกรณีธนบัตร โดยเฉพาะผู้ประกอบการค้าส่ง ค้าปลีก หรือผู้ที่ต้องการเหรียญกษาปณ์เพื่อไปใช้ในกิจกรรมงานประเพณี และ ธุรกิจซักผ้าหยอดเหรียญ เป็นต้น ในปี พ.ศ. 2558 ผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment) มีเป้าหมาย “Cashless Society” ปี พ.ศ. 2559 ผลักดันบริการโอน-รับเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay) เช่น กำกับให้หน่วยงานราชการใช้การผูกบัญชีพร้อมเพย์ ในการรับโอนของในระบบราชการ ปี พ.ศ. 2559 การรับเงิน-จ่ายเงิน (KTB Corporate Online) เช่น การจ่ายเงินของระบบราชการจากเดิมที่ใช้เงินสดให้เป็นการใช้ระบบ Mobile Banking ปี พ.ศ. 2560 มีนโยบายการเสริมสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินบนโทรศัพท์มือถือการคุ้มครองผู้ใช้บริการจากความเสี่ยงความปลอดภัยในของระบบความเสี่ยงด้านไซเบอร์ การพิสูจน์ตัวตนในการทำธุรกรรม ปี พ.ศ. 2561 กำหนดนโยบายผ่านธนาคารกลางเพื่อส่งเสริมการใช้บัตรเดบิต เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทยส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดการใช้บัตรเดบิตแก่ประชาชน ให้มีการใช้บัตรแทนเงินสดมากขึ้น และเมื่อปี พ.ศ. 2564 นายกรัฐมนตรีออกแถลงสู่สาธารณะว่าด้วยการแจ้งนโยบายประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด โดยภาครัฐมีเป้าหมายที่จะเป็นสังคมไร้เงินสดและเงินดิจิทัล โดยกำหนดให้ ธปท. ออกแนวปฏิบัติให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจการเงินในการบริหารความเสี่ยงให้กับร้านค้าและสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต/เดบิต (EDC) และ QR Code โดยกำหนดเริ่มบังคับใช้ 1 มกราคม พ.ศ. 2565

ซึ่งปรากฏช่วงปีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐและกิจกรรมตามรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2547 ปรับลดช่องทางบริการจ่ายแลกธนบัตรทั่วประเทศ เช่น จากเดิมธนาคารทุกในแต่ละจังหวัดต้องมาเบิกเงินที่ สนง.คลังจังหวัด และหลังจากยกเลิกแล้วให้ธนาคารต้องไปเบิกเงินสดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยที่จะมีประจำเพียงภาคละ 1 แห่ง บางจังหวัดก็จะต้องเดินทางไกลเสียค่าใช้จ่าย เช่น จากเดิมประชาชน โดยเฉพาะผู้ประกอบการค้าส่ง ค้าปลีก สามารถมาแลกธนบัตร

ทั้งที่รับมาจากลูกค้า และมาแลกธนบัตรเพื่อไปเก็บไว้ทอนลูกค้า หรือเพื่อไปใช้ในกิจกรรมงานประเพณี เช่น ทอดผ้าป่า ค่าสินสอด

พ.ศ. 2555 ปรับลดช่องทางบริการจ่ายแลกแลกเหรียญกษาปณ์ทั่วประเทศ เช่น จากเดิมธนาคารทุกแห่งในแต่ละจังหวัดต้องมาเบิกเงินเหรียญกษาปณ์ที่ สนง.คลังจังหวัด และหลังจากยกเลิกแล้วให้ธนาคารไปเบิกเหรียญที่ศูนย์เหรียญฯ (ซึ่งทั่วประเทศ มี 6 ศูนย์) มีผลต่อระบบคือ จากเดิมประชาชน โดยเฉพาะผู้ประกอบการค้าส่ง ค้าปลีก สามารถมาแลกธนบัตรทั้งที่รับมาจากลูกค้า และมาแลกธนบัตรเพื่อไปเก็บไว้ทอนลูกค้า หรือเพื่อไปใช้ในกิจกรรมงานประเพณี เช่น กระปุกออมสิน ธุรกิจซักผ้าหยอดเหรียญ

พ.ศ. 2558 ผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment) มีเป้าหมาย “Cashless Society” พ.ศ. 2559 ผลักดันบริการ โอน-รับเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay) เช่น กำกับให้หน่วยงานราชการใช้การผูกบัญชีพร้อมเพย์ ในการรับโอนของในระบบราชการ

พ.ศ. 2559 การรับเงิน-จ่ายเงิน (KTB Corporate Online) เช่น การจ่ายเงินของระบบราชการจากเดิมที่ใช้เงินสดเป็นการใช้ Mobile Banking

พ.ศ. 2560 การเสริมสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินบนโทรศัพท์มือถือ การคุ้มครองผู้ใช้บริการจากความเสี่ยง ความปลอดภัยในของระบบความเสี่ยงด้านไซเบอร์ การพิสูจน์ตัวตนในการทำธุรกรรม

พ.ศ. 2561 ส่งเสริมการใช้บัตรเดบิต เช่น ธปท ส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดการใช้บัตรเดบิตให้ประชาชนได้ใช้อย่างกว้างขวาง

พ.ศ. 2564 รัฐบาลแจ้งนโยบายประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด เช่น เมื่อปี พ.ศ. 2564 รัฐมีเป้าหมายที่จะเป็นสังคมไร้เงินสดและเงินดิจิทัลโดย ธปท.ออกแนวปฏิบัติให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจการเงิน ในการบริหารความเสี่ยงให้กับร้านค้าและสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต/เดบิต (EDC) และ QR Code เริ่มบังคับใช้ 1 มกราคม พ.ศ. 2565

4) กลุ่มของการพัฒนากลไก E-Payment

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สำหรับการพัฒนากลไก E-Payment รัฐดำเนินการผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เอื้อให้การโอนเงิน มีต้นทุนต่ำ ง่าย สะดวก ปลอดภัย และได้มาตรฐานสอดรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ยกระดับความปลอดภัยการชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ และนำพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน มาใช้เป็นกลไกกำกับดูแลระบบการชำระเงินให้มีมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นการสร้างรากฐานการพัฒนาระบบการเงินของไทยในอนาคตพร้อมสู่การแข่งขันในเวทีโลก

เริ่มจากภาครัฐโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2558 พัฒนาระบบพร้อมเพย์ Promptpay เช่น โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เอื้อให้การโอนเงิน “สามารถทำได้ถูก ง่าย สะดวก และปลอดภัย” ได้มาตรฐานสอดรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เปรียบเสมือนถนนสายหลักของ Digital Payments ปี พ.ศ. 2560 พัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง รองรับ National E -Payment เช่น การพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอกนิกส์อย่างต่อเนื่อง ยกระดับความปลอดภัยการชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ และนำพรบ.ระบบการชำระเงิน มาใช้กำกับดูแลระบบการชำระเงิน ปี พ.ศ. 2560 Thai QR Code เพื่อระบบชำระเงินสู่มาตรฐานสากล เช่น ขอความร่วมมือผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรระดับโลก กับผู้ให้บริการทางการเงินในไทย ตกลงใช้มาตรฐาน QR Code เดียวกันให้บริการ ลดความซ้ำซ้อน เสริมต่อแนวทางการพัฒนา E-Payment ในมิติการใช้มาตรฐาน QR Code เพื่อการชำระเงิน ปี พ.ศ. 2561 โครงการอินทนนท์ พัฒนาระบบชำระเงินต้นแบบ เช่น เป็นโครงการร่วมของสถาบันการเงินในการพัฒนาและจำลองระบบต้นแบบเพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยี เป็นรากฐานการพัฒนาระบบการเงินของไทยในอนาคต ปี พ.ศ. 2563 กำหนดเกณฑ์พิสูจน์ตัวตนของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กำหนดเกณฑ์รู้จักลูกค้าสำหรับใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตามระดับความเสี่ยงของบริการ

ซึ่งปรากฏช่วงปีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐและกิจกรรมตามรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2558 พัฒนาระบบพร้อมเพย์ Promptpay เช่น โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ย์ที่เอื้อให้การโอนเงิน ทำได้ถูก ง่าย สะดวก และปลอดภัย" ได้มาตรฐานสอดรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เปรียบเสมือน ถนนสายหลักของ Digital Payments

พ.ศ. 2560 พัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องรองรับ National E-Payment เช่น การพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอกนิกส์อย่างต่อเนื่องยกระดับความปลอดภัยการชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ และนำพรบ.ระบบการชำระเงิน มาใช้กำกับดูแลระบบการชำระเงิน

พ.ศ. 2560 Thai QR Code เพื่อระบบชำระเงินสู่มาตรฐานสากล เช่น ขอความร่วมมือผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรระดับโลก กับผู้ให้บริการทางการเงินในไทย ตกลงใช้มาตรฐาน QR Code เดียวกันให้บริการ ลดความซ้ำซ้อน เสริมต่อแนวทางการพัฒนา E-Payment ในมิติการใช้มาตรฐาน QR Code เพื่อการชำระเงิน

พ.ศ. 2561 โครงการอินทนนท์ พัฒนาระบบชำระเงินต้นแบบ เช่น เป็นโครงการร่วมของสถาบันการเงิน ในการพัฒนาและจำลองระบบต้นแบบเพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยีเป็นรากฐานการพัฒนาระบบการเงินของไทยในอนาคต

พ.ศ. 2563 กำหนดเกณฑ์พิสูจน์ตัวตนของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กำหนดเกณฑ์รู้จักลูกค้าสำหรับใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตามระดับความเสี่ยงของบริการ

5) กลุ่มกำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment

ใช้กลไกนโยบายผ่านการกำหนดแนวทางการใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานชิปการ์ดกลางสำหรับบัตรเดบิตเพื่อเป็นมาตรฐานสากลและความปลอดภัย ออกพระราชกฤษฎีกาควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมให้ระบบ E-Payment มีมาตรฐานเดียวกัน กำหนดการใช้อำนาจตาม พรบ ชำระเงิน พัฒนามาตรฐานข้อมูลดิจิทัลบริการทางการเงิน และใช้มาตรฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งเสริมบริการทางการเงินที่มีกฎหมายรองรับและส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านการมีวิสัยทัศน์ที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและการส่งเสริมฯ อย่างเป็นรูปธรรม

เริ่มจากกลไกภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2547 กำหนดแนวปฏิบัติผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ในด้านการขอนุญาตจัดตั้งและเงื่อนไขการดำเนินการ พ.ศ. 2551 มาตรฐานชิปการ์ดกลางสำหรับบัตรเดบิตเช่น กำหนดมาตรบัตรเดบิตที่ออกในประเทศไทย ต้องใช้มาตรฐานชิปการ์ดกลาง เพื่อเป็นมาตรฐานสากล และความปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชกฤษฎีกาควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เป็นการประกอบธุรกิจ การควบคุม การห้ามประกอบ

ธุรกิจ ในประเภทธุรกิจบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2559 ควบคุมให้ระบบ E-Payment มีมาตรฐานเดียวกัน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ควบคุมดูแล สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Sfis) (ผู้ให้บริการที่เป็นหน่วยของรัฐ) ให้มีมาตรฐานเดียวกันกับผู้ให้บริการภาคเอกชน พ.ศ. 2560 กฎหมายกำกับดูแลระบบชำระเงิน เช่น การจำกัดสิทธิเสรีภาพสอดคล้องกับมาตรการสากลและเป็นไปตาม พรบ ชำระเงิน พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2562 กำหนดการใช้อำนาจตาม พรบ ชำระเงิน พ.ศ. 2560 เช่น กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการในการเข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจ ปฏิบัติไปตามกรอบข้อกำหนด พรบ ชำระเงิน พ.ศ. 2560 รวมถึง พ.ศ. 2564 พัฒนามาตรฐานข้อมูลดิจิทัลบริการทางการเงิน เช่น บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “การพัฒนามาตรฐานและใช้มาตรฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งเสริมบริการทางการเงิน”

ซึ่งปรากฏช่วงปีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐและกิจกรรมตามรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2547 กำหนดแนวปฏิบัติผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ในด้านการขอนุญาตจัดตั้งและเงื่อนไขการดำเนินการ

พ.ศ. 2551 มาตรฐานชิปการ์ดกลางสำหรับบัตรดิต เช่น กำหนดมาตรฐานบัตรเดบิตที่ออกในประเทศไทย ต้องใช้มาตรฐานชิปการ์ดกลาง เพื่อเป็นมาตรฐานสากล และความปลอดภัย

พ.ศ. 2551 พระราชกฤษฎีกาควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เป็นการประกอบธุรกิจการควบคุม การห้ามประกอบธุรกิจ ในประเภทธุรกิจบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. 2559 ควบคุมให้ระบบ E-Payment มีมาตรฐานเดียวกัน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ควบคุมดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Sfis) (ผู้ให้บริการที่เป็นหน่วยของรัฐ) ให้มีมาตรฐานเดียวกันกับผู้ให้บริการภาคเอกชน

พ.ศ. 2560 กฎหมายกำกับดูแลระบบชำระเงิน เช่น การจำกัดสิทธิเสรีภาพสอดคล้องกับมาตรการสากลและเป็นไปตาม พระราชบัญญัติชำระเงิน พ.ศ. 2560

พ.ศ. 2562 กำหนดการใช้อำนาจตาม พระราชบัญญัติชำระเงิน พ.ศ. 2560 เช่น กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการในการเข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจปฏิบัติไปตามกรอบข้อกำหนด พรบ ชำระเงิน พ.ศ. 2560

พ.ศ. 2564 พัฒนามาตรฐานข้อมูลดิจิทัลบริการทางการเงิน เช่น บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “การพัฒนามาตรฐานและใช้มาตรฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งเสริมบริการทางการเงิน”

6) กลุ่มการกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบาย

กำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงิน เพื่อพัฒนามาตรการโอนเงิน ผลักดันให้ระบบการชำระเงินของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย ส่งเสริมให้ระบบชำระเงินมีประสิทธิภาพ และมาตรการลดการใช้เงินสด โดย ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการขับเคลื่อนแผนร่วมกับหน่วยงานสมาคมธนาคารไทย และนานาชาติ ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานทั้งฝ่ายข้าราชการในการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อให้นโยบายบรรลุสัมฤทธิ์ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เริ่มจากภาครัฐ ได้กำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงิน 4 ฉบับ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2545 ถึง พ.ศ. 2547 ซึ่งแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 1 เป็นการพัฒนามาตรการโอนเงิน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย การวางโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานที่สำคัญของระบบการชำระเงินเพื่อผลักดันให้ระบบการชำระเงินของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2548 - 2553 กำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 2 เน้นส่งเสริมให้ระบบชำระเงินมีประสิทธิภาพ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลให้บริการระบบการชำระเงินมีความปลอดภัยน่าเชื่อถือ พ.ศ. 2553 แผนกลยุทธ์การชำระเงิน มาตรการลดการใช้เงินสดกฎหมายรองรับรูปธรรม เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย และองค์กรทั้งภาครัฐและเอกสารร่วมกันผลักดันให้นำมีการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยมุ่งหวัง การลดการใช้เงินสดในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 กำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 3 โดยมีการยกระดับความปลอดภัยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเปลี่ยนแถบแม่เหล็กของบัตรเดบิต และ ATM เป็นชิปการ์ด และช่วงปี พ.ศ. 2562 - 2564 แผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 4 โครงการสร้างพื้นฐานและระบบนิเวศน์ Ecosystem เช่น ดำเนินการขับเคลื่อนแผนโดยร่วมกับหน่วยงาน สมาคมธนาคารไทย และนานาชาติ

ซึ่งปรากฏช่วงปีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐและกิจกรรมตามรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2545 - 2547 แผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 1 พัฒนามาตรการโอนเงิน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย การวางโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานที่สำคัญของระบบการชำระเงิน เพื่อผลักดันให้ระบบการชำระเงินของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย

พ.ศ. 2548 - 2553 แผนกลุยทธ์การชำระเงินฉบับที่ 2 ส่งเสริมให้ระบบชำระเงินมีประสิทธิภาพ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย กำกับดูแลให้บริการระบบการชำระเงินมีความปลอดภัยน่าเชื่อถือ

พ.ศ. 2553 แผนกลยุทธ์การชำระเงิน มาตรการลดการใช้เงินสดกฎหมายรองรับรูปธรรม เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย และองค์กรทั้งภาครัฐและเอกสารร่วมกันผลักดัน ให้นำมีการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยมุ่งหวังการลดการใช้เงินสด

พ.ศ. 2555 - 2559 แผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 3 ยกระดับความปลอดภัยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเปลี่ยนแถบแม่เหล็กของบัตรเดบิต และ ATM เป็นชิปการ์ด

พ.ศ. 2562 - 2564 แผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 4 โครงการสร้างพื้นฐานและระบบนิเวศน์ Ecosystem เช่น ดำเนินการขับเคลื่อนแผนโดยร่วมกับหน่วยงาน สมาคมธนาคารไทย และนานาชาติ

7) กลุ่มการสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ในภาคประชาชน

กลไกรัฐเน้นการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต บัตรประชาชน และ Mobile Application โดยมีมาตรการต่าง ๆ มาขับเคลื่อนเพื่อการลดการใช้เงินสด และสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ให้กับประชาชน อาทิ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตลาดไร้เงินสด E-Donation ช็อปผ่านบัตรเดบิตรับเงินคืน ชิมช็อปใช้ คนละครึ่ง เราเที่ยวด้วยกัน เราไม่ทิ้งกัน เราชนะ เรารักกัน ยิ่งใช้ยิ่งได้ ฟู้ดเดลิเวอรี่ ซึ่งมาตรการที่มีมาโดยลำดับเหล่านี้ สร้างความคุ้นชินในการลดใช้เงินสดให้กับประชาชนการสร้างประสบการณ์และฝึกทักษะการทดลองใช้ E-Payment และเพื่อเพิ่มความชำนาญตามเป้าประสงค์ในการออกมาตรการระยะต่อไป และเพื่อให้พร้อมต่อการกำหนดนโยบายในเฟสต่าง ๆ ในอนาคต

โดยในปี พ.ศ. 2560 ได้มีการดำเนินโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น รัฐบาลให้สวัสดิการแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ผ่านเดบิต ชื่อ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พ.ศ. 2560 กำหนดเป้าหมายให้มีตลาดไร้เงินสด จังหวัดละ 1 แห่ง ชำระผ่าน QR-Code เช่น รัฐบาลมีนโยบายให้ทุกจังหวัดทั่วประเทศมีตลาดไร้เงินสดจังหวัดละ 1 แห่ง โดยใช้กลไกรัฐสั่งการผ่าน ธ.กรุงไทย และ คบจ. โดยกำหนดผลสำฤทธิ์เป็นตัวชี้วัด คบจอีกด้วย และในปีเดียวกันนี้ (พ.ศ. 2560) มีกลไกการส่งเสริมเพิ่มผ่านกิจกรรม E-Donation หรือทำบุญไร้เงินสดผ่าน QR-Code โดยรัฐส่งเสริมให้วัดทั่วประเทศมีการทำบุญผ่านการโอนเงินเข้าธนาคาร ด้วยการใช้ QR-Code แทนและพร้อมกับการเชื่อมต่อการชำระเงินทำบุญหรือการบริจาคเข้ากับระบบภาษีของรัฐเพื่อการนำไปลดภาษีของกรมสรรพากร เมื่อต้องการลดหย่อนภาษี ปี พ.ศ. 2561 ออกกลไกการขับเคลื่อนโยการช้อปปิ้งผ่านบัตรเดบิตรับเงินคืน เช่น รัฐ กระตุ้นการใช้จ่ายโดยการใช้บัตรเดบิต ในการซื้อสินค้า และเชื่อมต่อเข้ากับการลดภาษีของกรมสรรพากร พ.ศ. 2562 ใช้กลไกนโยบายผ่าน “ชิมช้อปใช้” QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” เช่น รัฐกระตุ้นการใช้จ่าย โดยรัฐให้วงเงิน แล้วประชาชนลงทะเบียนผ่านโครงการมีการยืนยันตัวตน โดยใช้บัตรประชาชนและสแกนใบหน้า พ.ศ. 2563 ใช้กลไกนโยบายผ่านโครงการ “คนละครึ่ง” และการใช้ QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” ซึ่งเป็นการดำเนินนโยบายต่อเนื่องเพื่อการกระตุ้นการใช้จ่ายด้านการบริโภค จับจ่ายใช้สอย โดยรัฐ เพื่อประคองภาวะเศรษฐกิจและสุขอนามัยในช่วงของการระบาดของโรคอุบัติใหม่ (Covid-19) สำหรับโครงการ”คนละครึ่ง” รัฐใช้กลไกโครงการในการกำหนดให้ประชาชนและร้านค้ามีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดการใช้เงินสด ผ่านโครงการคนละครึ่ง ในการสร้างความคุ้นชินในการใช้จ่าย พ.ศ. 2563 ใช้กลไกผ่าน “โครงการเที่ยวด้วยกัน” และยังคงให้มีการใช้ QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” อยู่เช่นเดิม โดยรัฐกระตุ้นการท่องเที่ยวและสร้างความคุ้นชินในการใช้เทคโนโลยีของประชาชนให้กว้างขวางยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในส่วนของผู้ประกอบการ ปี พ.ศ. 2563 ดำเนินกลไกผ่าน “เราไม่ทิ้งกัน” ใช้พร้อมเพย์ (Prompt Pay)ที่ผูกกับบัตรประชาชนเช่นรัฐช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบ COVID-19 โดยให้ประชาชนสมัคร ใช้บัญชีที่ผูกกับพร้อมเพย์ ปี พ.ศ. 2564 ดำเนินกลไกผ่าน “โครงการเราชนะ” “โครงการ ม.33 เรารักกัน” ใช้ QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” อย่างต่อเนื่อง โดยรัฐช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบ Covid-19 โดยการให้วงเงิน 7000 บาท ในการแบ่งจ่ายโอนวงเงินเป็นช่วง ๆ ทั้งนี้โครการเราชนะเน้นสำหรับลุ่มผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการผู้สูงอายุ และผู้ไม่มีสมาร์ทโฟน เช่น การใช้บัตรบัตรประชาชนแบบชิปการ์ดแทนการใช้สมาร์ทโฟน ในการจ่ายชำระสินค้า ภายใต้โครงการเราชนะ เป็นต้น ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2564 ยังใช้กลไกผ่าน “โครการยิ่งใช้ยิ่งได้” โดยจะได้รับ E-Voucher สูงสุดถึงหนึ่งหมื่นบาท และในปี

เดียวกัน (พ.ศ. 2564) มีกลไกผ่าน “ฟู้ดเดลิเวอรี่แพลตฟอร์ม” เช่น การพัฒนาระบบการชำระเงินให้สามารรถตอบสนองวิถีการซื้ออาหาร ผ่าน ฟู้ดเดลิเวอรี่แพลตฟอร์ม อีกด้วย

ซึ่งปรากฏช่วงปีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐและกิจกรรมตามรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2560 บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น รัฐบาลให้สวัสดิการแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยผ่านเดบิต ชื่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

พ.ศ. 2560 ตลาดไร้เงินสด จังหวัดละ 1 แห่ง QR-Code เช่น รัฐบาลมีนโยบายให้ทุกจังหวัดทั่วประเทศมีตลาดไร้เงินสดจังหวัดละ 1 แห่งโดยสั่งการผ่าน ธ.กรุงไทย และ คบจ.โดยนำมาเป็นตัวชี้วัด คบจ

พ.ศ. 2560 E-Donation ทำบุญไร้เงินสด QR-Code เช่น รัฐส่งเสริมให้วัดทั่วประเทศทำบุญผ่านการโอนเงินเข้าธนาคาร โดยใช้ QR-Code พร้อมเชื่อมต่อกับระบบการนำไปลดภาษีของกรมสรรพากร

พ.ศ. 2561 ช้อปผ่านบัตรเดบิต รับเงินคืน เช่น รัฐกระตุ้นการใช้จ่ายโดยการใช้บัตรเดบิตในการซื้อสินค้า และเชื่อมต่อเข้ากับการลดภาษีของกรมสรรพากร

พ.ศ. 2562 ชิมช้อปใช้ QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” เช่น รัฐกระตุ้นการใช้จ่ายโดยรัฐให้วงเงิน แล้วประชาชนลงทะเบียนผ่านโครงการมีการยืนยันตัวตนโดยใช้บัตรประชาชนและสแกนใบหน้า

พ.ศ. 2563 คนละครึ่ง QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” เช่น รัฐกระตุ้นการใช้จ่ายด้านการบริโภค จับจ่ายใช้สอยโดยรัฐให้วงเงิน แล้วประชาชนลงทะเบียนผ่านโครงการ มีการยืนยันตัวตน โดยใช้บัตรประชาชนและสแกนใบหน้าโดยรัฐให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกเงินคนละครึ่งในการใช้จ่าย

พ.ศ. 2563 เที่ยวด้วยกัน QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” เช่น รัฐกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยรัฐให้วงเงิน แล้วประชาชนลงทะเบียนผ่านโครงการ มีการยืนยันตัวตนโดยใช้บัตรประชาชนและสแกนใบหน้า

พ.ศ. 2563 เราไม่ทิ้งกันใช้พร้อมเพย์ (Prompt Pay) ที่ผูกกับบัตรประชาชน เช่น รัฐช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบ COVID-19 โดยให้ประชาชนสมัครใช้บัญชีที่ผูกับพร้อมเพย์

พ.ศ. 2564 เราชนะ QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” เช่น รัฐช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบ Covid-19 โดยการให้วงเงิน 7000 บาท ในการแบ่งจ่ายโอนวงเงินเป็นช่วง ๆ

พ.ศ. 2564 ม.33 เารักกัน QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” เช่น รัฐช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบ Covid-19 โดยการให้วงเงิน 7000 บาทในการแบ่งจ่ายโอนวงเงินเป็นช่วง ๆ

พ.ศ. 2564 เราชนะ สำหรับลุ่มผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ไม่มีสมาร์ทโฟน เช่น การใช้บัตรบัตรประชาชนแบบชิปการ์ดแทนการใช้สมาร์ทโฟนในการจ่ายชำระสินค้า ภายใต้โครงการเราชนะ

พ.ศ. 2564 ยิ่งใช้ยิ่งได้ QR-Code “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” เช่น รัฐให้ความช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบโควิดกลุ่ม

พ.ศ. 2564 ฟู้ดเดลิเวอรี่แพลตฟอร์ม QR-Code “APP: เป๋าตัง” เช่น การพัฒนาระบบการชำระเงินให้สามารรถตอบสนองวิถีการซื้ออาหารผ่านฟู้ดเดลิเวอรี่แพลตฟอร์ม

8) กลุ่มการวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐ

เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบ จึงมีนโยบายให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ เพื่อเข้ามาดำเนินการวางรากฐานเทคโนโลยีให้กับประเทศ โดยคณะกรรมชุดนี้ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอีกหลายชุด อาทิ ด้านกฎหมาย การค้นคว้าวิจัย ทั้งมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน มีการกำหนดแผนส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานภาครัฐในการใช้งานเบื้องต้นสู่การเพิ่มประสิทธิภาพขยายผลการใช้งานเติมเต็มศักยภาพการใช้งานกำหนดจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จัดตั้ง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อจัดทำหลักเกณฑ์ ระบบ กลไก และพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล

ซึ่งกลไกนี้มีขึ้นในปี พ.ศ. 2527 โดยรัฐได้จัดตั้งคณะกรรมคอมพิวเตอร์ชุดแรก เช่น เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบ ปี พ.ศ. 2531 แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมวินัยและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เพื่อการส่งเสริมให้เกิดความถูกต้องในลักษณะวินัย และการพัฒนาเทคโนโลยี ปี พ.ศ. 2535 แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ซึ่งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องตัวคณะกรรมชุดนี้ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอีกหลายชุด ทั้งด้านกฎหมาย การค้นคว้าวิจัย ปี พ.ศ. 2537 แผนส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานภาครัฐ เช่น กำหนดแผน 4 ขั้นตอน ในการใช้งานเบื้องต้น สู่การเพิ่มประสิทธิภาพขยายผลการใช้งานเติมเต็มศักยภาพการใช้งาน ปี พ.ศ. 2540 หน่วยงานภาครัฐเข้าสู่การใช้เทคโนโลยี เช่น รัฐบาลสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ ปี พ.ศ. 2543 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT2000) ซึ่งในปีนี้เป็นปีที่เกิดแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรกของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2544 สร้างกลไกขับเคลื่อนโดยจัดทำกรอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 8 ปี (2544-2553) ในกรอบนโยบาย IT2000 เพื่อการผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยการกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นเจ้าภาพ เพื่อนำนโยบายรัฐไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ปี พ.ศ. 2545 กำหนดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2545 - 2549 รองรับ (IT2000) ใน 5 ปีแรก โดย พัฒนาต่อเนื่องเพื่อให้เป็นสังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยการลงทุน 3 ส่วน ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในกลุ่มการศึกษา กลุ่มข้าราชการ กลุ่มแรงงาน และกลุ่มชุมชน สังคม การส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบงานบริการและบริหารของหน่วยงานภาครัฐโดยการใช้นวัตกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศด้านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เครือข่ายการศึกษา เครือข่ายสาธารณะสุข อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์ และ E-Commerce ปี พ.ศ. 2554 จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ยกระดับภารกิจด้านดิจิทัลของรัฐ มีหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน ปี พ.ศ. 2561 จัดตั้ง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อจัดทำหลักเกณฑ์ ระบบ กลไก และพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล

ซึ่งปรากฏช่วงปีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐและกิจกรรมตามรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พ.ศ. 2527 จัดตั้งคณะกรรมคอมพิวเตอร์ชุดแรก เช่น เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบ

พ.ศ. 2531 แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมวินัยและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เพื่อการส่งเสริมให้เกิดความถูกต้องในลักษณะวินัย และการพัฒนาเทคโนโลยี

พ.ศ. 2535 แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ เช่น โดยคณะกรรมการชุดนี้ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอีกหลายชุด ด้านกฎหมาย การค้นคว้าวิจัย มีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน

พ.ศ. 2537 แผนส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานภาครัฐ เช่น กำหนด 4 ขั้นตอนการใช้งานเบื้องต้นสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ขยายผลการใช้งาน เติมเต็มศักยภาพการใช้งาน

พ.ศ. 2540 หน่วยงานภาครัฐเข้าสู่การใช้เทคโนโลยี เช่น รัฐบาลสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ

พ.ศ. 2543 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT2000) เช่น เกิดแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรกของประเทศไทย

พ.ศ. 2544 จัดทำกรอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 2544 - 2553 (IT2000) เช่น ผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยการกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นเจ้าภาพรับสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

พ.ศ. 2545 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2545 - 2549 รองรับ (IT2000) 5 ปีแรก เช่น พัฒนาต่อเนื่องเพื่อให้เป็นสังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้โดยการลงทุน 3 ส่วน ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในกลุ่มการศึกษา กลุ่มข้าราชการ กลุ่มแรงงาน และกลุ่มชุมชน สังคม การส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบงานบริการและบริหารของหน่วยงานภาครัฐโดยการใช้นวัตกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศด้านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เครือข่ายการศึกษา เครือข่ายสาธารณะสุข อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ และ E-Commerce

พ.ศ. 2554 จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ยกระดับภารกิจด้านดิจิทัลของรัฐ มีหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจนน

พ.ศ. 2561 จัดตั้ง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เช่น เพื่อจัดทำหลักเกณฑ์ ระบบ กลไก และพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล

จากการวิเคราะห์การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐไทยที่จำแนกออกเป็น 8 กลุ่ม ผู้วิจัยพบว่า การนำนโยบายสู่การปฏิบัติมีพัฒนาการนโยบายของภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสด ดังนี้ 3 ประเภท (Three Frames for Innovation Policy) ของ Schot & Steinmueller (2018)

ในยุคก่อนปี พ.ศ. 2553 เป็นช่วงของการวิจัยและพัฒนานโยบาย กล่าวคือ กลไกการขับเคลื่อนช่วง พ.ศ. 2520 จนถึง ปี พ.ศ. 2553 ที่กำหนดให้การมีการใช้นโยบายการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน เฉพาะในส่วนด้านการรับจ่ายเงินของภาครัฐในการรับเช็ค ดราฟ และบัตรภาษีสำหรับอากรสินค้าส่งออก เพื่อลดการใช้เงินสด เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับภาคประชาชนให้สอดรับการเติบโตของการผลิตและการบริโภคที่มีจำนวนมากขึ้น ตามเป้าหมายที่มีการเริ่มต้นก่อให้เกิดความเจริญเติบโตตามเศรษฐกิจสมัยใหม่นั้น กลไกการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติมีลักษณะของการนำเอาข้อมูลของการดำเนินงานในภาคปฏิบัติมาวิเคราะห์และกำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาการให้บริการถือได้ว่าเป็นการขับเคลื่อนนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดที่เป็นระยะของการวิจัยและพัฒนา (R&D)

ปี 2553 เป็นต้นไป ที่กล่าวได้ว่าเป็นการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติในระยะของการพัฒนาสู่จุดเริ่มของระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National System of Innovation) ซึ่งการขับเคลื่อนและนโยบายในช่วงแรกยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนแต่มีนโยบายที่มุ่งนำเอาเทคโนโลยีระบบการบริการจัดการทางการเงิน การงบประมาณ และมีกลไกของการสร้างความคุ้นชินเพื่อนำไปสู่การลดการใช้เงินสด โดยจาก 8 กลุ่ม นโยบาย มีตัวอย่างของนโยบาย ที่บ่งชี้ถึงกลไกการพัฒนานโยบายสู่การปฏิบัติ อาทิเช่น นโยบายด้านการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานภาครัฐในส่วนของการปรับเปลี่ยนการเบิกจ่ายเงินของภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) นโยบายด้านการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน ในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่ปรับมาใช้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) นโยบายด้านการส่งเสริมและผลักดัน E-Payment ในส่วนของการปรับลดช่องทางการแลกธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ในทุกจังหวัด นโยบาย

ด้านกำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment ในส่วนของการที่แนวข้อปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลธุรกิจที่เกี่ยวกับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ นโยบายด้านการกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบายในส่วนของการจัดทำแผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 1-3 ในด้านการพัฒนามาตรการโอนเงินการส่งเสริมให้ระบบชำระเงินมีประสิทธิภาพ เช่นในด้านความปลอดภัย และมาตรการลดการใช้เงินสดที่ให้มีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น นโยบายด้านการวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐในส่วนของตั้งแต่การที่ภาครัฐได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคอมพิวเตอร์ชุดแรกรวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยี การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จนถึงการจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2565) จาก 8 กลุ่ม นโยบายไม่พบกลไกการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติที่มีคุณลักษณะของการเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) กล่าวคือ นโยบายด้านการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานภาครัฐในส่วนของการบังคับใช้ E-Payment ใน 7,200 ส่วนราชการ นโยบายด้านการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ E-GP ระยะที่ 3 ที่มีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2560 ในการออกหนังสือค้ำประกันของผู้ค้าภาครัฐ นโยบายด้าน การส่งเสริมและผลักดัน E-Payment ในส่วนของ การมีแผนแม่บท National E-Payment ที่มีเป้าหมาย Cashless Society การส่งเสริมการใช้บัตรเดบิต และเมื่อปี พ.ศ. 2564 รัฐบาลประกาศเตรียมประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด นโยบายด้านการพัฒนากลไก E-Payment ในส่วนของ การพัฒนาระบบโอนเงินพร้อมเพย์ ระบบ Thai QR-Code สู่มาตรฐานสากล โครงการอินทนนท์ พัฒนาระบบชำระเงินต้นแบบ และการกำหนดเกณฑ์พิสูจน์ตัวตน นโยบายด้านกำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment ในส่วนของการควบคุมให้ระบบ E-Payment มีมาตรฐานเดียวกัน การกำหนดการใช้อำนาจตาม พรบ.ชำระเงิน พ.ศ. 2560 การพัฒนามาตรฐานข้อมูลดิจิทัลบริการทางการเงิน นโยบายด้านการกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบาย ในส่วนของ แผนกลยุทธ์การชำระเงินฉบับที่ 4 ในการวางโครงสร้างพื้นฐานและระบบนิเวศน์ Ecosystem นโยบายด้านการสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ในภาคประชาชน ในส่วนของมาตรของรัฐที่ออกมาเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและเยียวยาแก้ปัญหาโดยใช้กลไกการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการคนละครึ่ง มาตรการเราชนะโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น และนโยบายด้านการวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐ ในส่วนของการจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อจัดทำหลักเกณฑ์ ระบบ กลไกและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น

ยังไม่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนในทางนโยบายและการปฏิบัติที่จะนำไปสู่สังคมที่ไม่มีการใช้เงินสดในระบบธุรกรรมการเงินของสังคมอย่างยั่งยืน

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า นโยบายรัฐบาลสู่สังคมไร้เงินสดใน 8 กลุ่มนโยบายนั้น ประเทศไทยสามารถพัฒนานวัตกรรมนโยบายที่จะเป็นสังคมไร้เงินสดอยู่ในกรอบคิดของระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National System of Innovation) และยังคงต้องมีการพัฒนานโยบายของรัฐเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงการแปรสภาพ (Transformative Change) อันเป็นเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนในการใช้เงินสดที่ลดลง นำไปสู่การชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) มากขึ้น และสามารถเปลี่ยนแปลงสภาพของระบบการเงินของสังคมสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดในอนาคต

6.2 วิเคราะห์กลไกการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด

ข้อค้นพบที่สำคัญสำหรับนวัตกรรมในหน่วยงานภาครัฐ (The Innovation Imperative in the Public Sector) เพื่ออธิบายความเป็นนวัตกรรมเชิงนโยบายของภาครัฐที่ใช้ขับเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสด ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์กลไกของการขับเคลื่อนได้ใน 4 มิติ ดังต่อไปนี้

6.2.1 กลไกการจัดการกฎเกณฑ์และกระบวนการ (Rules and Processes)

การขับเคลื่อนนโยบายจะทำผ่านกลไกการจัดการกฎเกณฑ์และกระบวนการเพื่อขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งผู้วิจัยสังเคราะห์การขับเคลื่อนนโยบายจากบทบาทของรัฐเพื่อนำไปสู่กระบวนการปฏิบัติ ได้เป็น 8 กลุ่ม ดังนี้คือ

1) การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยภาครัฐมีการจัดเก็บรายได้แผ่นดินและค่าธรรมเนียมโดยมีทางเลือกที่นอกเหนือจากการจ่ายเงิน ในรูปแบบของเช็ค และดราฟ มีการใช้บัตรเครดิตราชการ บัตรเติมน้ำมันรถ เพื่อลดการใช้เงินสด เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมในภาครัฐ มีการบังคับให้นำ E-Payment มาใช้กับส่วนราชการอย่างจริงจังจนเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร

2) บริการรับ-จ่าย เงินภาครัฐเพื่อลดการใช้เงินสด ภาครัฐได้มีบทบาทในการลดการใช้เงินสด ตั้งแต่ปี 2524 ภาครัฐใช้บัตรภาษีเกี่ยวกับอากรสินค้าส่งออก ปรับลดช่องทางบริการจ่ายแลกธนบัตรทั่วประเทศ ในปี 2553 ใช้ระบบ E-GP ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐสู่ด้วยอิเล็กทรอนิกส์

ภาครัฐโอนตรงเข้าบัญชีธนาคารผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการชำระเงินให้รัฐ ด้วยระบบ Internet Banking ตลอดจนการปรับลดช่องทางบริการจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ ทั่วประเทศ

3) นโยบายด้านเทคโนโลยีเพื่อเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ภาครัฐได้ผลักดันการนำนโยบายด้านการใช้เทคโนโลยี เพื่อการเตรียมวางรากฐานพร้อมที่จะเข้าสู่สังคมไร้เงินสดโดยสนับสนุนผลักดันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็น ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศด้านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เครือข่ายการศึกษา เครือข่ายสาธารณะสุข อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์ และ E-Commerce ปฏิรูประบบราชการโดยใช้กลไก รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

4) การนำเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนเงินสด ภาครัฐผลักดันในการนำกลไกเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนเงินสด ในหน่วยงานราชการและผู้ประกอบการ และภาคประชาชนปรับลดช่องทางบริการจ่ายแลกธนบัตรทั่วประเทศ การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐฯ หนังสือค้ำประกันของผู้ประกอบการเชื่อม (Link) ตรงกับธนาคารให้สวัสดิการแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ผ่านเดบิต ส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดการใช้บัตรเดบิต ให้ ประชาชน ได้ใช้อย่างกว้างขวางพัฒนาและจำลองระบบต้นแบบเพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยี เป็นรากฐานการพัฒนาระบบการเงินของไทยในอนาคต รัฐกระตุ้นการใช้จ่ายโดยรัฐให้วงเงิน แล้วประชาชนลงทะเบียนผ่านโครงการ

5) การจัดการภาครัฐในการผลักดัน/กระตุ้น การเกิดสังคมไร้เงินสด ภาครัฐได้ผลักดันการจัดการภาครัฐในการผลักดัน/กระตุ้น การเกิดสังคมไร้เงินสด เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment) มีเป้าหมาย “Cashless Society” ปี พ.ศ. 2559 ผลักดันบริการโอน-รับเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay) เปลี่ยนการจ่ายเงินของระบบราชการ จากเดิมที่ใช้เงินสดเป็นการใช้ Mobile Banking ตลอดจนพัฒนามาตรฐานข้อมูลดิจิทัลบริการทางการเงิน

6) การจัดตั้งองค์กรและกรรมการเพื่อขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสด ภาครัฐได้จัดตั้งองค์กรและกรรมการเพื่อขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสด เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบและได้แต่ง-ตั้งคณะกรรมการอีกหลายชุด ด้านกฎหมาย การค้นคว้าวิจัย มีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน กำหนด 4 ขั้นตอน การใช้งานเบื้องต้นสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ขยายผลการใช้งาน เติมเต็มศักยภาพการใช้งานยกระดับภารกิจด้านดิจิทัลของรัฐมีหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อจัดทำหลักเกณฑ์ ระบบ กลไก และพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล

7) กำหนดกฎระเบียบข้อบังคับทางอิเล็กทรอนิกส์โดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นกลไกสำคัญของประเทศไทยในการผลักดันให้เกิดการใช้เงินสดที่ลดลงผ่านพระราช

กฤษฎีกาควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายกำกับดูแลระบบชำระเงิน มีการจำกัดสิทธิเสรีภาพสอดคล้องกับมาตรการสากล

8) กำหนดแผนการใช้เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐโดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดกลไกให้นำสู่ภาคปฏิบัติในการจัดทำแผนการใช้เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผลักดันให้เกิดการใช้เงินสดที่ลดลง โดยพัฒนามาตรการโอนเงิน การวางโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานที่สำคัญของระบบการชำระเงิน เพื่อผลักดันให้ระบบการชำระเงินของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย ส่งเสริมให้ระบบชำระเงินมีประสิทธิภาพ กำกับดูแลให้บริการระบบการชำระเงินมีความปลอดภัยน่าเชื่อถือกำหนดแนวปฏิบัติผู้ประกอบการธุรกิจ และการทำธุรกรรมทางเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งทั้ง 8 ด้านมีความสอดคล้องกันและเป็นกรอบแนวคิดการทำงานเพื่อนวัตกรรมในการจัดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ด้วยกฎ กระบวนการ และขั้นตอน (Rules, Process and Procedures) รัฐบาลอาจจะต้องมีการตรวจสอบ การกำกับดูแลเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนของการทำงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6.2.2 บุคลากร (People)

การจัดวิถีการทำงานในรูปแบบเฉพาะกิจผ่านกลไกบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดโดยมีการจัดโครงสร้างการทำงาน ในด้านบุคลากรและกลยุทธ์ ดังนี้

1) กลไกบุคลากรได้แก่กลุ่มผู้กำหนดนโยบายและผู้บริหารระดับสูง บุคคลากรกลุ่มปฏิบัติการและทีมเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นตามมาตรการเพื่อขับเคลื่อนในระดับพื้นที่

(1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและปลัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ขับเคลื่อนผู้บริหารส่วนกลางและแสดงบทบาทในการสื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทิศทางและเป้าหมายก่อเกิดเป็นพลังของการขับเคลื่อนนโยบาย นอกจากนั้น รัฐบาลยังได้จัดตั้งคณะทำงานคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ National E-Payment โดยมีรองนายกรัฐมนตรีด้านเศรษฐกิจเป็นประธาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นรองประธานและมีองค์ประกอบของคณะทำงาน ที่มาเป็นกรรมการ โดยคัดสรรค์จากหน่วยงานที่มีความสำคัญในระดับชาติ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ปลัดกระทรวงการคลัง อธิบดีกรมการปกครอง อธิบดีกรมบัญชีกลาง ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง

ตัวแทนภาคเอกชน เช่น ประธานกรรมการหอการค้าแห่งประเทศไทย ประธานกรรมการสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นต้น โดยมีรองอธิบดีกรมสรรพากร และ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นเลขานุการ นับเป็นก้าวแรกที่สำคัญในการการจัดทัพขุนคลังทางการเงิน เพื่อการขับเคลื่อนสู่ภาคประชาชน โดยใช้การดำเนินการผ่านแผนแม่บท National E-Payment เป็นแผนยุทธศาสตร์ของภาครัฐที่มีจุดเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2558 เพื่อวางโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย มีความเป็นมาตรฐานสากล มีความน่าสนใจที่ต้นทุนต่ำ และสามารถรองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้ครบทุกภาคส่วน ลดความเหลื่อมล้ำ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานหลัก คือ กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงหน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงิน และภาคธุรกิจต่าง ๆ ที่ล้วนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน

(2) บุคลากรกลุ่มปฏิบัติการ เป็นกลไกสำคัญที่จะนำนโยบายสู่การปฏิบัติการระดับพื้นที่ ประกอบด้วย

(2.1) คณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.) เป็นหลักในการขับเคลื่อนงานตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง

การขับเคลื่อนงาน E-Payment การขับเคลื่อนในระดับส่วนภูมิภาค กระทรวงการคลังมีดำเนินการผ่านหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังในระดับพื้นที่ ภายใต้ คณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.) ซึ่งหนึ่งในอำนาจหน้าที่ในภารกิจหน้าด้านการประสานแผนงานโครงการของกระทรวงการคลังตามนโยบายรัฐบาล นับเป็นการส่งต่อนโยบายจากกระทรวงการคลังลงสู่ภูมิภาค ได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว สอดรับกับการดำเนินการในปัจจุบัน โดยพบว่า องค์ประกอบของ คบจ. เป็นระดับหัวหน้าหน่วยงานทั้งหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ ที่ประจำอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นกระทรวงการคลังดูแลด้านการเงินการคลัง ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับจังหวัด ซึ่ง หัวหน้าส่วนราชการในระดับจังหวัด ได้แก่ คลังจังหวัด สรรพากรพื้นที่ สรรพสามิตพื้นที่ ด่านศุลกากร ธนารักษ์พื้นที่ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลาม ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย หัวหน้าหน่วยงานอื่นในกำกับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

การมอบภารกิจที่สำคัญในการให้ คบจ. ที่เป็นเสมือนโฆษกกระทรวงการคลังในพื้นที่ระดับจังหวัดในการช่วยประชาสัมพันธ์นโยบายและมาตรการต่างๆสู่สาธารณะให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางและเครือข่ายต่าง ๆ ที่ใกล้ชิด เช่น ผู้นำชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน วิทยุชุมชน รวมถึงการลงพื้นที่ไปยังกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการเผยแพร่เอกสารที่ถูกต้องครบถ้วนและเข้าใจง่าย พร้อมให้นำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อช่วยผลักดันนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานใน คบจ. นี้มีบทบาทสำคัญและมีความโดดเด่นในการปรับภารกิจหน้าที่ที่มีในด้านการชำระเงินที่เกี่ยวข้องกับเงินสดให้ลดน้อยลงในระดับภูมิภาคโดยการปรับเปลี่ยน การขับเคลื่อนจะดำเนินการทั้งภายในบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและการปรับเปลี่ยนนะดับภาคสังคม ผู้ประกอบการ และประชาชน

(2.2) ธนาคารกรุงไทย มีบทบาทหน้าที่ในการเป็นหน่วยสนับสนุนและช่วยผลัก ดันภาครัฐในด้านต่าง ๆ

กลไกหลักในการนำระบบเทคโนโลยีทางการเงินเสมือนเป็นเครื่องมือ E-Payment ระบบพร้อมเพย์ บัตรเดบิต QR-Code EDC และ “APP: เป๋าตัง” “APP: ถุงเงิน” ที่นับเป็นหัวใจสำคัญในการนำสู่การลดการใช้เงินสด ให้สอดรับกับมาตรการต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีบทบาทสำคัญในด้านการรับสมัครร้านค้าเพื่อเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ รวมถึงการแก้ปัญหาทางเทคนิคที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือทางการเงินในระบบ E-Payment ทั้งฝั่งภาคประชาชนและร้านค้า (ผู้แทนธนาคารกรุงไทย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2565)

นอกจากนั้น การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดโดยอาศัยบุคลากรจากกระทรวงการคลังซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านนโยบายการคลัง การ เงินและเศรษฐกิจ และมีหน่วยงานในระดับจังหวัดที่มีความรู้เชิงพื้นที่และและเครือข่ายที่สามารถ ช่วยอำนวยการประสานงานในการขับเคลื่อนนโยบายสู่ภาคประชาชนได้เป็นหลัก อีกทั้งยังต้องอาศัยบุคลากรจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการบริหารระดับจังหวัดและมีเครือข่ายเจ้าหน้าที่ปกครองระดับอำเภอกำนัน ผู้ใหญ่ บ้าน ซึ่งมีทักษะในด้านการบริหารจัดการเชิงพื้นที่และการเข้าถึงประชาชนกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ซึ่งดูแลกลุ่มผู้สูงอายุผู้ป่วยติดเตียงผู้พิการ และมีเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่สามารถเข้าถึงระดับหมู่บ้านได้ เป็นต้น เป็นการดำเนินการในลักษณะ มอบหมายงานให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ของแต่ละ

หน่วยงาน (Put The Right Man on The Right Job) เพื่อให้สามารถเป็นกลไกนำส่งนโยบายของภาครัฐสู่ภาคประชาชนอย่างทั่วถึง

(2.3) ทีมเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นตามแต่ละมาตรการ เพื่อให้การขับเคลื่อนเกิดความกระชับตรงกลุ่มเป้าหมายในระดับพื้นที่ โดยลักษณะที่มีคำสั่งแต่งตั้งอย่างเป็นทางการและเป็นการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังตัวอย่างทีมเฉพาะกิจ ดังนี้

ผู้พิทักษ์สิทธิ์ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลังให้ตรวจสอบผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์โครงการ มาตรการเยียวยา 5,000 บาท (3 เดือน) ที่ได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 โดยการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ระดับพื้นที่ในแต่ละจังหวัดจะต้องระดมกำลังเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังในพื้นที่ หรือ คบจ.แล้วส่งไปยังกระทรวงการคลังเพื่อรับสิทธิ์ในการใช้ Application เฉพาะกิจสำหรับผู้พิทักษ์ในการปฏิบัติหน้าที่เก็บข้อมูล/หลักฐานการประกอบอาชีพโดยดำเนินการร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัด ทีมเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการอำนวยความสะดวกนัดกลุ่มเป้าหมายประชาชนที่ยื่นขอทบทวนสิทธิ์ภายใต้ข้อจำกัดทั้งเรื่องเวลาที่ต้องเร่งตรวจสอบสิทธิ์เยียวยาและผจญความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่จากการจากระบาดของเชื้อโควิด-19 (ผู้แทนทีมผู้พิทักษ์สิทธิ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

ทีมสามทหารเสือ ประกอบด้วย 3 หน่วยงานหลัก คือ สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด เป็นการรวมพลัง 3 หน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนการรับสมัครร้านค้าเพื่อเข้าร่วมโครงการตามมาตรการของรัฐ ชิม ช้อป ใช้ โดยมีบทบาทที่ลงตัวในการดำเนินการ สำนักงานคลังจังหวัด ในด้านการประสานงาน จัดทำแผน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดด้านการตลาดในการกำหนดเป้าหมายร้านค้าและการลงพื้นที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด ด้านการบริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตและมีโปรโมชั่น Smartphone ราคาพิเศษพิเศษสำหรับให้ประชาชนและร้านค้าที่สนใจเข้าร่วมโครงการ (ผู้แทนทีมสามทหารเสือ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2565)

ทีมมหาดไทยนำโดยผู้ว่าราชการจังหวัด นับเป็นพ่อเมืองและผู้มีอำนาจสั่งการสูงสุดในการขับเคลื่อนโครงการและมาตรการต่างๆ รวมถึงประสานแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะปัญหาที่อยากและต้องใช้การตัดสินแก้ไขปัญหา รวมถึงการบูรณาการหน่วยงานราชการองค์กรภาคเอกชน ภาคประชาชนให้เกิดการมีส่วนร่วม และเครือข่ายกระทรวงมหาดไทยที่ใกล้ชิด

ประชาชน ระดับเชิงพื้นที่ผ่านเครือข่าย จ่าจังหวัด ป้องกันจังหวัด เจ้าหน้าที่ปกครองระดับอำเภอ และระดับท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ระดับตำบล เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และระดับหมู่บ้าน ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ประธานชุมชน เป็นต้น ในทุกมาตรการ รวมถึงต้องอาศัยรถโมบายเคลื่อนสำหรับการจัดทำบัตรประชาชนเคลื่อนที่ เพื่อบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ไม่สามารถเดินทางมาทำบัตรประชาชนแบบสมาร์ทการ์ด ณ ที่ว่าการอำเภอได้ (ผู้แทนทีมมหาดไทย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 มีนาคม 2565)

ทีมไทยนิยม เพื่อลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเติมภายใต้ ในกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาลงทะเบียนได้ในปี 2560 (ผู้แทนทีมไทยนิยม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มีนาคม 2565)

ทีมกลุ่มเปราะบาง นำโดย สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในการมาตรการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และโครงการเราชนะในการลงทะเบียนสำหรับกลุ่มสำหรับผู้พิการผู้ป่วย และผู้สูงอายุที่เดินทางไม่ได้ ซึ่งต้องอาศัยเครือข่าย อสม ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และกลุ่มรายชื่อกลุ่มเปราะบางของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พร้อมเครือข่าย มูลนิธิ ชมรม ต่างๆ ในการประสานแจ้งข้อมูลเพื่อไม่ให้เกิดการเสียสิทธิ์ (ผู้แทนทีมกลุ่มเปราะบาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2565)

ทีมหมอประชารัฐ สุขใจ (ทีม ปรจ.) องค์ประกอบ ได้แก่ นายอำเภอ ผู้แทนคณะบริหาร การคลังประจำจังหวัดผู้แทนสำนักงานจัดหางานจังหวัด หน่วยงานความมั่นคงในพื้นที่ หัวหน้าส่วน ราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ธนาคารออมสิน ผู้ดูแลผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐชุดรายตำบล (10 คน) ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐ กำนัน ท้องที่ ปลัดเทศบาลเมือง เทศบาลนคร เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการ หมู่บ้าน เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. และธนาคารออมสิน หน้าที่ดูแลผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐภายใต้กลไก ไทยนิยม ยั่งยืน (ผู้แทนทีมหมอคลังอุ่นใจ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2565)

ทีมคณะทำงานย่อยด้านกฎหมายระดับจังหวัด องค์ประกอบ คลังจังหวัด อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด ผู้บังคับการตำรวจภูธร

จังหวัด สรรพากรพื้นที่ พาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย ในการตรวจติดตามที่เข้าร่วมมาตรการชิมช้อปใช้ (ผู้แทนคณะทำงานย่อยด้านกฎหมายระดับจังหวัด, การสื่อสารส่วนบุคคล, 9 มีนาคม 2565)

ซึ่งจากการสังเคราะห์ โดยผู้วิจัยพบว่า การดำเนินการเป็นการทำงานที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการทำงานเพื่อนวัตกรรม ในประเด็นการมอบหมายอำนาจและกระจายอำนาจ (Empower) ที่ได้มอบหน่วยงานในระดับพื้นที่ในการขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหาในการรวมกลุ่ม (ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ) ที่ในภาคสนามการปฏิบัติจะต้องขึ้นอยู่กับศักยภาพของทีมในและพื้นที่ที่จะมีไม่เท่ากันตามประสบการณ์และความรู้ความสามารถ ที่จะสามารถนำประโยชน์จากเป้าประสงค์ของนโยบายรัฐสู่ภาคประชาชน รวมถึงการสร้างความเข้าใจ โดยเฉพาะในประเด็นการชำระเงินของแต่ละนโยบายและมาตรการ โดยเฉพาะการที่ลดการใช้เงินสดชำระผ่าน E-Payment ที่ต้องสร้างความเข้าใจและใช้ทักษะในการสื่อสารกับภาคประชาชนที่ไม่ง่ายนัก การบริหารจัดการในการจัดคนให้เหมาะสมกับภารกิจงานในทุกๆระดับจึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้งานได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมองว่า สอดรับกับคำสุภาษิตที่กล่าวว่า “คำสั่งเจ้าพระยา ไข่ปลา ดอกม่วง” ที่มีนโยบายสั่งการลงมามากมายเสมือนปลาที่ออกไข่จำนวนมากแต่จะรอดกลายเป็นปลาได้สักกี่ตัว หรือ ดอกของต้นมะม่วงที่ออกดอกจำนวนมากแต่ก็ล่วงหล่นเหลือเป็นผลมะม่วงที่จำกัด ฉะนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงต้องให้ความสำคัญกับกลไกบุคคลากรอย่างเต็มที่โดยเฉพาะการตระหนักรู้ถึงคุณค่าของแต่ละภารกิจงานเพื่อผลของความสอดรับตามเป้าหมาย

6.2.3 การทำงานในรูปแบบใหม่ (Working in New Way)

การทำงานในรูปแบบใหม่ผ่านกลไกกระบวนการ ประกอบด้วย

1) การปรับกลไกการชำระเงินใหม่ในรูปแบบ E-Payment สำหรับ 14 มาตรการดังที่กล่าวมาแล้วของรัฐ เพื่อวัตถุประสงค์ในการกระตุ้นเศรษฐกิจและแก้ไขเยียวยา ได้ปรับรูปแบบการชำระเงินจากการจ่ายด้วยเงินสด การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร มาเป็นการชำระเงิน E-Payment ในรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (บัตรเดบิต) “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” “APP: ถุงเงิน” เพิ่มความสะดวกและกระตุ้นกลไกการโอนเงินให้ง่ายสะดวกด้วยระบบพร้อมเพย์ ซึ่งสะท้อนได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

> “ในตอนที่รับลงทะเบียนโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต้องสร้างความเข้าใจกับประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งในเรื่องคุณสมบัติ เช่น ไม่มีเงินในบัญชีในช่วงปี พ.ศ. 2559 เกิด 100,000 บาท ซึ่งปรากฏข้อสงสัยในหลาย ๆ รูปแบบของการมีเงินเกิน

เช่น มีคนมาฝากผ่านเงินในบัญชีบ้าง รับทำงานเป็นเหรัญญิกบ้าง โอนเพื่อมาซื้อรถบ้าง เป็นต้น การมีที่ดินเกิน 1 ไร่ที่ไม่ได้ใช้เพื่อทำการเกษตร ซึ่งปรากฏข้อสงสัยในหลาย ๆ รูปแบบของการมีที่ดินเกิน เช่น การที่ไม่ได้ไปลงทะเบียนเกษตรกร การโอนกรรมสิทธิ์ไปแล้วแต่หลังการลงทะเบียน เป็นต้น รวมถึงการประสานร้านค้าผู้ประกอบการให้เข้าร่วมโครงการ เช่น ต้องจัดตั้งไลน์กลุ่มนายสถานีรถไฟของจังหวัด เพื่อสื่อสารและแก้ไขปัญหาในการมาใช้บัตรสวัสดิการของประชาชน การประสานร้านค้า ตอนช่วงต้นที่เครื่อง EDC มีจำนวนจำกัดและยังไม่มีแอปสำหรับรับบัตรทำให้ผู้ใช้สิทธิต้องรอ คิวยาว เพราะร้านค้ามีจำนวนจำกัด นอกจากนั้นร้านค้ารับโครงการคนละครึ่งผ่านแอป โดยเฉพาะร้านค้าที่ห่างไกลเสาสัญญาณ ก็ต้องเลือกค่ายอินเตอร์เน็ตที่มีสัญญาณที่ดีที่สุด เสถียรเร็วชัดเจนที่สุด เพื่อบริการที่ไม่ติดขัดและราคาต่อเดือนต่ำ เป็นต้น” (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

2) ผ่านกลไกกลยุทธ์เชิงรุกในรูปแบบเจาะกลุ่มเป้าหมาย (Strategy) การขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสดจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ หากปราศจากกลยุทธ์ที่เหมาะสม หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังได้กำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างน้อย 10 กลยุทธ์ให้มีการปฏิบัติผ่านหน่วยงานของกระทรวงการคลังและองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย/มาตรการ ได้แก่

(1) กลยุทธ์ “หมอคลังอุ่นใจ” ขับเคลื่อนแผน E-Payment ภาครัฐ ของสำนักงานคลังจังหวัด ในบทบาทการร่วมขับเคลื่อนแผน E-Payment ภาครัฐในการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้หน่วยงานภาคราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 7,200 หน่วยงาน ใช้บริการด้านการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังผ่านผ่านช่องทาง E-Payment โดยเร่งรัดให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ สมัครเข้าใช้บริการระบบ KTB Corporate Online ให้ทุกหน่วยงานมีการติดตั้งเครื่อง EDC พร้อมทั้ง QR Code นอกจากนั้นในการขับเคลื่อนระบบ นอกจากนั้นในด้านภารกิจประจำของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งมีภารกิจหลักในด้านการรับจ่ายเงินของแผ่นดินของจังหวัด หรือมักมีคำเปรียบเปรยว่าเป็นเสมือนแม่บ้านที่คอยดูแลกระเป๋าเงินของบ้าน มีกลุ่มผู้รับบริการหลักเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบการเบิกจ่ายเงินที่กรมบัญชีกลางกำกับดูแล หน่วยงานราชการต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนให้ทุกทั้งงานโครงการ เงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่าง ๆ ระบบ E-Payment จึงนับเป็นภารกิจหลักที่ต้องเร่งสนองตอบและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งในภารกิจงานหลัก และภารกิจนโยบาย

เร่งด่วนของรัฐบาล นอกจากนั้นสำนักงานคลังจังหวัดในบทบาทภารกิจประจำที่มักจะได้รับคำเรียกว่า แม่บ้านของจังหวัด ในการทำหน้าที่คุมกระเป๋าเงินของบ้านได้ช่วยผลักดันให้เกิดการนำไปสู่การปฏิบัติในระบบ E-Payment เพื่อลดการใช้เงินสด การกำกับให้ทุกส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เร่งรัดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสมัครใช้ระบบการโอนเงินพร้อมเพย์ การปรับเปลี่ยนการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอกเป็นการใช้จ่ายเงินผ่านบัตรประชาชนทดแทนการสำรองจ่ายล่วงหน้า การใช้บัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card) แทนการใช้เงินสดและคูปอง การจ่ายค่าตอบแทนผ่านระบบ KTB Corporate Online เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าเบี้ยประชุม ปรับจากการด้วยเงินสด และล่าสุดกับระบบรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐในการรับชำระเงินของส่วนราชการผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตในลักษณะเดียวกับเว็บไซต์ Shopping Online ลดการจัดเก็บเงินสดไว้ที่ทำงาน พร้อมบันทึกรายการบัญชีอัตโนมัติในระบบเบิกจ่ายเงินของแผ่นดิน (GFMIS) (ผู้แทนทีมหมอคลังอุ่นใจ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2565)

(2) กลยุทธ์ “E-Filing, E-Donation” ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สังกัดกรมสรรพากร ส่งเสริมการยื่นรายการภาษีระบบ E-Filing ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากรการใช้บริการผ่าน Application Service การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเข้าบัญชีพร้อมเพย์ บริจาคสะดวกด้วยระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (E-Donation) ของสถานศึกษา หรือศาสนสถาน เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้บริจาค สามารถดำเนินการชำระภาษีได้อย่างสะดวกทั้งเรื่องการชำระเงินผ่านการหักบัญชีและความสะดวกในการลดการเดินทางนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการประชาชน เพื่อไปสู่ระบบราชการ 4.0 (ผู้แทนหน่วยงานสรรพากร, การสื่อสารส่วนบุคคล, 9 มีนาคม 2565)

(3) กลยุทธ์ “ตลาดไร้เงินสด” โดยการขับเคลื่อนของ คบจ. ที่ต้องมุ่งร่วมช่วยกันบูรณาการการดำเนินงานของแต่ละหน่วยย่อย เพื่อให้เกิดการดำเนินการจัดให้มีกิจกรรม ตลาด/ถนนไร้เงินสด (Cashless Society) อย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง ภายใต้โครงการ National E-Payment โดยใช้การกำหนดภารกิจงานผ่านเกณฑ์การพิจารณา คบจ ดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อกระตุ้นให้เกิดการขับเคลื่อน มอบรางวัลยกย่อง และเป็นขวัญและกำลังใจกับ คบจ.ที่สามารถดำเนินการผ่านเกณฑ์ได้ โดยมีทีมเฉพาะกิจวายุภักษ์เพื่อการแปลงยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังสู่ภูมิภาคให้การสนับสนุนและติดตามการทำงานของ คบจ. (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

(4) กลยุทธ์แจกโชคและลุ้นรับของสมนาคุณ กระตุ้นและสร้างความต่อเนื่องการใช้ E-Payment ได้แก่ “แจกโชค ของคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนโครงการ National E-Payment ในการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้กำหนดให้มีโครงการแจกโชคจากการใช้บัตรเดบิตเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเปลี่ยนพฤติกรรมจากการใช้เงินสดเป็นบัตรเดบิตและส่งเสริมให้ร้านค้าติดตั้งอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ EDC เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนชำระเงินด้วยบัตรเดบิตให้มากขึ้น จัดขึ้นทั้งหมด 12 ครั้งรวมเงินรางวัล 84 ล้านบาท ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และตั้งแต่ดำเนินโครงการพบว่าประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการปรับพฤติกรรมการใช้จ่ายและก้าวสู่สังคมไร้เงินสด โดยมีปริมาณธุรกรรมทั้งสิ้น 80.2 ล้านรายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 38.3 เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนดำเนินโครงการ และมูลค่าธุรกรรมรวม 148,975 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.2 เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนทั้งนี้ แม้โครงการแจกโชคจากการใช้บัตรเดบิตได้สิ้นสุดลง แต่ประโยชน์จากการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด ทั้งในการลดต้นทุนการบริหารจัดการ การเพิ่มความรวดเร็วปลอดภัยในการชำระค่าสินค้าและบริการ (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

(5) กลยุทธ์ “ใช้จ่ายผ่านวงเงิน” สร้างประสบการณ์ใช้ E-Payment ได้แก่

โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้วงเงินแก่ประชาชนตามคุณสมบัติที่กำหนด เพื่อรับสิทธิ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในการใช้จ่ายซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นค่าก๊าซหุงต้ม ค่าโดยสาร ค่าไฟฟ้าและค่าประปา ค่าเช่าบ้านและค่าเดินทางไปรักษาพยาบาลของผู้สูงอายุ เงินปีใหม่ รวมถึงมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2562 เงินช่วยบรรเทาภาระผู้พิการ เงินช่วยค่าปุ๋ยเกษตรกร เงินช่วยพ่อแม่ค่าชุดนักเรียนและอุปกรณ์การเรียนมาตรการช่วยเหลือค่าครองชีพจาก COVID-19 ได้รับสิทธิ์โครงการเพิ่มกำลังซื้อ และวงเงิน “เราชนะ” (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

โครงการคนละครึ่ง รัฐให้วงเงินแก่ประชาชนผ่านร้านค้า ผู้ประกอบการรายย่อย หาบเร่แผงลอย เพื่อให้มีรายได้จากการขายสินค้าเพิ่มขึ้น โดยภาครัฐร่วมจ่ายค่าอาหารเครื่องดื่ม และสินค้าทั่วไปผ่านฝ่ายของผู้ซื้อร้อยละ 50 เช่น ในช่วงเริ่มต้นกำหนดวงเงินไม่เกิน 3,000 บาท ต่อคนในตลอดระยะเวลาของโครงการ (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

โครงการชิมช้อปใช้ รัฐให้วงเงินแก่ประชาชนผ่านร้านค้า เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยผู้สมัครต้องมีความพร้อมในโทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone เครือข่าย Internet และมี E-Mail และตามคุณสมบัติที่กำหนด เพื่อสมัครแอปพลิเคชั่น "เป๋าตัง" สำหรับประชาชน และแอปพลิเคชั่น "ถุงเงิน" สำหรับผู้ประกอบการ ในการรับเงินจากภาครัฐ เพื่อไปใช้จ่ายแบบไร้เงินสด โดยกำหนดสองส่วนคือ รัฐสนับสนุนวงเงิน1,000 บาท/คนกระเป๋าสำหรับกระเป๋าช่อง 1 (G-Wallet 1) และรัฐสนับสนุนวงเงินจ่ายรับ Cash Back 15% แต่ไม่เกิน 4,500 บาท/คน (วงเงินการใช้จ่ายไม่เกิน 30,000 บาท/คน) สำหรับช่อง 2 (G-Wallet 2) (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

โครงการเที่ยวด้วยกัน รัฐให้วงเงินแก่ประชาชนผ่านผู้ประกอบการ ด้านโรงแรมที่พักการสนับสนุนค่าห้องพักประชาชนจ่ายจริง 60% รัฐสนับสนุน 40% (สูงสุด 3,000 บาท) และคูปอง (E-Voucher) สำหรับค่าอาหาร/สถานที่ท่องเที่ยว ประชาชนจ่ายจริง60% รัฐสนับสนุน 40% (มูลค่าคูปอง 600 บาทต่อห้องต่อคืน) ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยสมัครแอปพลิเคชั่น "เป๋าตัง" สำหรับประชาชน และแอปพลิเคชั่น "ถุงเงิน" สำหรับผู้ประกอบการในการรับเงินจากภาครัฐเพื่อไปใช้จ่ายแบบไร้เงินสด (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

โครงการ มาตรการเยียวยา 5,000 บาท (3 เดือน) รัฐให้วงเงินแก่ประชาชนชดเชยรายได้แก่ลูกจ้างของสถานประกอบการและแรงงาน ลูกจ้างชั่วคราวและอาชีพอิสระที่ได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 การรับเงินเยียวยา จะสามารถรับ สามารถเลือกได้ 2 ช่องทาง คือ บัญชีพร้อมเพย์ที่ผูกกับเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัญชีธนาคารที่ชื่อและนามสกุลเจ้าของบัญชีตรงกับชื่อและนามสกุลที่ลงทะเบียน สนับสนุนการใช้ระบบโอนเงินพร้อมเพย์ทั้งนี้สำหรับประชาชนที่ไม่ได้รับสิทธิ์แล้วยื่นความประสงค์ขอทบทวนสิทธิ์จะต้องรับการตรวจคุณสมบัติ โดย “ผู้พิทักษ์สิทธิ์” ที่จะลงพื้นที่ไปพบเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติอีกครั้ง (ผู้แทนทีมผู้พิทักษ์สิทธิ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

โครงการเราชนะ รัฐให้วงเงินแก่ประชาชนช่วยเพื่อช่วยเหลือด้านการลดภาระค่าครองชีพจากสถานกาณณ์ COVID-19 วงเงินไม่เกิน 3,500 บาทต่อคนต่อเดือน เป็นระยะ เวลา 2 เดือน รวมจำนวนไม่เกิน 7,000 บาท ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยผู้ได้รับสิทธ์ต้องใช้แอปพลิเค

ชัน “เป๋าตัง” และเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาโดยให้ใช้ “บัตรประชาชน” ในการรับสิทธิ์เพื่อใช้จ่ายในระบบ E-Payment สำหรับผู้พิการ ผู้ป่วย และผู้สูงอายุที่เดินทางไม่ได้ และสำหรับประชาชนไม่มีอินเทอร์เน็ต และสมาร์ทโฟน (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.) และผู้แทนทีมกลุ่มเปราะบาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2565)

โครงการ ม33 เรารักกัน รัฐให้วงเงินแก่ประชาชนเพื่อช่วยเหลือเยียวยาแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของผู้ประกันตนมาตรา 33 ที่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19 จำนวน 4000 บาท ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยสมัครแอปพลิเคชั่น "เป๋าตัง" สำหรับประชาชน ในการรับเงินจากภาครัฐเพื่อไปใช้จ่ายแบบไร้เงินสด (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

(6) กลยุทธ์ จ่ายเงินคืน (Cash Back) รัฐให้วงเงินสนับสนุนแก่ประชาชนในรูปของบัตรกำนัลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Voucher) ผ่าน G-Wallet บนแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” และสำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” ในการให้สิทธิ E-Voucher สะสมสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท โดยกำหนดการกระตุ้นในลักษณะขั้นบันได ต่อคน ยอดใช้จ่ายจริงตั้งแต่ 1-40,000 บาทแรก ได้รับ E-Voucher ร้อยละ 10 ของยอดใช้จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 4,000 บาทต่อคนสู่บันไดขั้นที่สอง ยอดใช้จ่ายจริงตั้งแต่ 40,001 - 80,000 บาท ได้รับ E-Voucher ร้อยละ 15 ของยอดใช้จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 6,000 บาทต่อคน และสู่บันได้ขั้นที่สามสำหรับผู้ได้รับสิทธิยอด E-Voucher จำนวน 7,000 บาทเรียบร้อยแล้ว จะได้รับ E-Voucher เพิ่มเติมอีกไม่เกิน 3,000 บาทต่อคน หากมีการใช้จ่ายเพิ่มเติม จำนวนไม่เกิน 20,000 บาท จะได้รับสิทธิ E-Voucher ร้อยละ 15 ของยอดใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยการซื้อ-ขายสินค้าและ/หรือบริการ ผู้ซื้อและผู้ขายจะต้องมีการทำธุรกรรมซื้อขายและสแกน QR Code เพื่อชำระสินค้าและ/หรือบริการกันแบบพบหน้า (Face-To-Face) โดยไม่มีการดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.),, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

(7) กลยุทธ์ ดิจิทัลแพลตฟอร์มบนบล็อกเชน (Block Chain) นับเป็นจุดเริ่มต้นของการ Execution นำกระทรวงการคลัง ไปสู่ Digital Platform อย่างเต็มรูปแบบ ใน 3 โครงการย่อยประกอบด้วย

(7.1) โครงการที่หนึ่ง การใช้ Mobile Application ของกรมสรรพากร ในระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (VAT Refunds for Tourists) ผ่านโดยความร่วมมือของ ธนาคารกรุงไทย กรมสรรพากร กรมศุลกากร ลดการคืนเงินภาษีในรูปแบบเดิม ๆ

(7.2) โครงการที่สอง การพัฒนาระบบบล็อกเชนมาของกรมบัญชีกลาง ใช้ในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Government Procurement : E-GP) ลดการใช้หลักประกันแบบเงินสดในด้านการออกหนังสือค้ำ ประกันอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในระบบ E-GP ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนและการตรวจสอบหลักประกันของผู้ประกอบการและสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของหลักประกันที่นำมาใช้โดยผู้ประกอบการสามารถขอ E-LG จากทุกธนาคารและผ่านระบบบล็อกเชนที่พัฒนา และด้าน E-Credit Confirmation โดยบล็อกเชนของ E-GP มีการรวบรวมข้อมูลประวัติของผู้ประกอบการนิติบุคคลรวมถึงระบบ Rating ของผู้ประกอบการตามผลงานในการทำงานกับ ภาครัฐ สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการลดระยะเวลาและภาระของผู้ประกอบการในการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อขอขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการและการยื่นเสนอราคาสามารถเชื่อมโยงกับระบบของสถาบันการเงิน และระบบการประเมินคุณภาพแบบบูรณาการของผู้ประกอบการที่ร่วมงานกับภาครัฐได้อีกด้วยโดยในผู้ประกอบการสามารถขอหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Credit Confirmation)ของธนาคารกรุงไทยผ่านระบบ E–GP ได้ทันทีโดยธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถให้บริการได้

(7.3) โครงการที่สาม การออมผ่านพันธบัตรรัฐบาล ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (DLT Scripless Bond) ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จะช่วยให้การออกพันธบัตรรัฐบาลบาลการจำหน่ายรวมถึงการรับฝากหลักทรัพย์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้ประชาชนทุกระดับชั้นสามารถเข้าถึงการออมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้เกิดความคล่องตัวทั้งในตลาดแรกและขยายตัวสู่ตลาดรองในอนาคต เสริมสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ด้วยระบบจองก่อนได้ก่อน (First Come First Serve) ในการจัดจำหน่าย และช่วยลดขั้นตอนในกระบวนการต่างๆ ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นทั้งนี้ระบบบล็อกเชน ยังช่วยสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการจองซื้อพันธบัตร เพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนของตนเอง และสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยลดระยะเวลาในกระบวนการออกใบพันธบัตรทั้งหมด จากเดิม 15 วัน เหลือไม่ถึง 2 วัน โดยรัฐบาลจะเริ่มออกพันธบัตรออมทรัพย์รัฐบาลผ่านระบบบล็อกเชน

นอกจากนี้ระหว่างการทำการค้นคว้างานวิจัย ยังพบว่า มีปัจจัยภายนอกที่เป็นตัวเร่งที่ทำให้นวัตกรรมเชิงนโยบายการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐสู่สังคมไร้เงินสด เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วขึ้น โดยสะท้อนจากบทสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้นจากภายนอก อาทิ สถานการณ์โควิด-19 เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการลดใช้เงินสด ทั้งจากมาตรการเว้นระยะ นำไปสู่การป้องกันลดการสัมผัสเงินทอนของร้านค้า มาตรการ Lockdown ทำให้มีการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ต้องชำระเงินในระบบ E-Payment มากยิ่งขึ้น รวมถึงมาตรการที่รัฐออกมาช่วยเยียวยาและมาตรการกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอยในช่วงที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 อาทิ โครงการเราไม่ทิ้งกัน เราชนะ การเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ช้อปดีมีคืน คนละครึ่ง เที่ยวด้วยกัน ซึ่งล้วนเป็นมาตรการทางการเงินที่ให้ใช้จ่ายผ่านระบบ E-Payment นับเป็นโอกาสที่ประชาชนจะได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและสร้างประสบการณ์ในการใช้เงินแบบลดการใช้เงินสด อีกทั้งภาครัฐยังสร้างความสมดุลในการไม่ละทิ้งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึง ระบบ E-Payment ภายใต้โครงการเราชนะสำหรับกลุ่มเปราะบางและผู้ไม่มี Smartphone ให้ใช้บัตรประชาชนแทนการใช้จ่ายได้ จึงนับว่าเป็นโอกาสที่ดีสำหรับประเทศไทย ที่จะใช้บทเรียนจากประสบการณ์ที่กล่าวถึงข้างต้น เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการขับเคลื่อนนโยบายทางด้านการเงินการคลังและนโยบายสนับสนุนด้านดิจิทัล เพื่อนำพาให้สังคมไทยก้าวสู่สังคมไร้เงินสด (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

การใช้เงินสดที่ลดลง และชัดเจนมากยิ่งขึ้น ไปในประชาชนระดับรากหญ้า ผ่านมาตรการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่มีผู้ใช้สิทธิ์ราว 14.5 ล้านคน เสมือนรัฐบาลได้ใช้ยุทธศาสตร์ป่าล้อมเมือง ที่ดึงเอาประชาชนในระดับรากหญ้า ได้มีประสบการณ์การลดการใช้เงินสด โดยการจับจ่ายใช้สอยผ่านบัตรพลาสติกแทน แล้วตามด้วยมาตรการของรัฐในโครงการต่อๆมาที่มีวัตถุประสงค์ในการกระตุ้นเศรษฐกิจและบรรเทาปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนตามเป้าประสงค์หลักเพื่อแก้ปัญหาตามสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น เช่น การบรรเทาปัญหาเยียวยาผลกระทบจากสถานการณ์โควิด ผ่านโครงการเราชนะ การกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอย ผ่านโครงการคนละครึ่ง เป็นต้น แต่เป็นการใช้กระบวนการส่งความช่วยเหลือผ่านเม็ดเงินเยียวยา ด้วยระบบ E-Payment จึงนับว่าจุดเริ่มต้นของนโยบายรัฐบาลที่นำสังคมไทยสู่การใช้เงินสดที่ลดลง เริ่มมีความชัดเจนหลัง ปี พ.ศ. 2558 ภายใต้นโยบาย Nation E-Payment

การปรับกระบวนการรับสมัครร้านค้าเพื่อเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง เพิ่มช่องทางใหม่สำหรับการรับรองความเป็นร้านค้าได้มีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่กระทรวงมหาดไทย เจ้าหน้าที่ในระดับอำเภอและให้คณะกรรมการหมู่บ้านเป็นผู้ยืนยันร้านค้า ในการรับรองร้านค้าเพื่อยืนยันว่าเป็นสถานประกอบการจริงทำให้กระบวนการทำงานมีความคล่องตัวเกิดประสิทธิภาพเป็นการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ มีความคุ้นเคยรู้จักใกล้ชิดกับประชาชนได้เป็นผู้รับรองข้อมูล การประกอบการในพื้นที่ของร้านค้าต่างๆ เช่น กิจการหาบเร่ แผงลอย เป็นต้น เป็นการให้โอกาสกับร้านค้าที่ไม่ได้มีใบจดทะเบียนพาณิชย์ให้ได้มีโอกาสเข้าร่วมมมาตรการ และกลไกของรัฐปรับเปลี่ยนได้ทันท่วงทีในขณะรับสมัครร้านค้า ลดการเสียโอกาสของร้านค้าได้ (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

การใช้กระบวนการรับสมัครลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเติมภายใต้โครงการไทยนิยมยั่งยืนในกลุ่มผู้พิการผู้ป่วยติดเตียงผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาลงทะเบียนได้ในปี 2560 โดยมอบหมายให้ ทีมไทยนิยมเป็นแกนหลักและรับผิดชอบการดำเนินการโดยผ่านกระบวนการประชาคมหมู่บ้าน/ชุมชน (แทนธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย สำนักงานคลังจังหวัด และสำนักงานคลังเขต ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเมื่อปี 2560) ในการทำหน้าที่รับลงทะเบียนกลั่นกรองคุณสมบัติ บันทึกข้อมูลการลงทะเบียน และมอบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (บัตรเดบิต)ให้กับผู้มีสิทธิ์ที่ผ่านคุณสมบัติที่จะได้รับจากกระทรวงการคลัง (หนังสือกรมการปกครอง คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการปฏิบัติในการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มภายใต้โครงการไทยนิยม ยั่งยืน (ผู้แทนทีมไทยนิยม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มีนาคม 2565)

ซึ่งการปรับการทำงานรูปแบบใหม่ผ่านกลไกกระบวนการ ถือได้ว่าเป็นความภาคภูมิใจของข้าราชการและคณะทำงานชุดต่าง ๆ ที่บริการประชาชน โดยสะท้อนได้จาก

> “นับความภาคภูมิใจของคณะทำงานในแต่ละชุด ที่นอกจากจะได้ทำหน้าที่แล้วแต่เสมือนได้นำส่งความช่วยเหลือถึงยังประชาชนที่มีความเดือดร้อนที่รัฐต้องให้วงเงินช่วยเหลือในมาตรการต่าง ๆ ผ่านกลไก E-Payment ที่ออกมาช่วยเหลือเยียวยาและกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐทำให้ประชาชนกลุ่มผู้มีรายได้น้อยได้มีวงเงินในการจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค โครงการเราชนะโครงการเราไม่ทิ้งกัน ก็ได้ช่วยเยียวผู้ที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจจากการ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ระบาดของโควิด-19 เป็นต้น” (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

ซึ่งจากการสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การทำงานของรัฐข้างต้นเป็นมิติหนึ่งของกรอบแนวคิดการทำงานเพื่อนวัตกรรม ในการทำงานด้วยวิถีทางใหม่ เพื่อต่อสู้กับความสลับซับซ้อนของปัญหาที่มีมากขึ้น รัฐบาลจะต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญและทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรและร่วมมือกันเพื่อทบทวนการออกแบบการจัดการปัญหาร่วมกัน ดังเช่น โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็น 1 ใน 14 มาตรการของรัฐที่รัฐต้องประสานต้องแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อน ตั้งแต่การคัดกรองผู้ลงทะเบียนต้องประสานและจัดวางระบบการได้มาซึ่งฐานข้อมูลจากหลายหน่วยงาน เช่น ข้อมูลการไม่มีที่ดินครอบครองเกิน 1 ไร่ จากกรมที่ดิน ข้อมูลการไม่มีเงินในบัญชีเงินฝากของทุกธนาคารในประเทศไทยเกิน 100,000 บาทในช่วงเวลาปี 2559 เป็นต้น ต้องประสานเครือข่ายและจัดวางระบบการรับรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ร้านค้าทั่วประเทศร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มทั่วประเทศ เพื่อให้เข้าร่วมรับบัตรฯ รวมถึงสถานีรถไฟทุกสถานีทั่วประเทศ รถไฟฟ้า การไฟฟ้าทั่วประเทศ นับเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยการบูรณาการในหลายชั้นระดับ และหลายกลุ่ม ที่ซับซ้อน และต้องดำเนินการได้ (Effective) เพื่อร้อยเรียงให้เกิดภาพการขับเคลื่อนใหญ่ของประเทศได้

6.2.4 การจัดการความรู้ (Knowledge)

การจัดการผ่านกลไกการจัดการความรู้ (Knowledge) ในการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสดผ่านกระบวนการจัดการความรู้ด้านการสื่อสาร (Communication) เพื่อสร้างรู้จักและความเข้าใจจากกลุ่มสื่อสารระดับผู้กำหนดนโยบาย (กลุ่มผู้บริหารระดับสูง) ผู้นำระดับสูงของรัฐบาลได้แสดงบทบาทในการสื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทิศทางและเป้าหมาย ก่อเกิดเป็นพลังของการขับเคลื่อนนโยบายสู่ผู้ปฏิบัติงาน และภาคประชาชน สะท้อนได้จาก การสื่อสารของผู้นำองค์กรดังนี้

พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี “การบริหารประเทศภายใต้รัฐบาล ในรอบปี พ.ศ. 2558 การดำเนินงานหลายนโยบายมุ่งวางโครงสร้างเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะยาว เช่นเดียวกับ “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

หรือ National E-Payment Master Plan หนึ่งในนโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจภาคการเงินที่จะช่วยขับเคลื่อนทุกภาคส่วนของประเทศก้าวสู่ความเป็น Digital Economy”

อภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง “ถือเป็นงานหลัก ที่ต้องเร่งดำเนินการให้เป็นรูปเป็นร่าง สำหรับ ระบบ National E-Payment เพื่อช่วยพลิกโฉมหน้าตาระบบการเงินของประเทศไทยให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น ลดต้นทุนในการผลิตธนบัตร”

สมชัย สัจจพงษ์ ปลัดกระทรวงการคลัง “National E-Payment พลิกโฉมระบบการชำระเงินของไทย “ว่องไว มั่นใจ ใช่เลย”ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจทำ ให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยมีความก้าวหน้าได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ” กลุ่มสื่อสารระดับผู้ปฏิบัติการ (กลุ่มการทำงานระดับพื้นที่)

การจัดการความรู้ เพื่อการขับเคลื่อนนโยบายของผู้ปฏิบัติในการสื่อสารเพื่อรับทราบแนวทางปฏิบัติ องค์ความรู้ด้านมาตรการและองค์ประกอบองค์ความรู้ด้านการประสานงานและเครือข่าย องค์ความรู้ด้านเทคนิคการใช้ E-Payment องค์ความรู้ด้านการรวบรวมข้อมูลถามตอบปัญหาอุปสรรค เป็นต้น โดยการให้องค์ความรู้ผ่านการจัดตั้งกลุ่มไลน์เฉพาะกิจในแต่ละมาตรการ เช่น กลุ่มไลน์สื่อสารบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กลุ่มไลน์ชิมช้อปใช้ กลุ่มไลน์เราชนะ กลุ่มไลน์คนละครึ่ง เป็นต้น เพื่อให้เกิดการประสานขับเคลื่อน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อปัญหาอุปสรรคโดยรวมจัดทำเป็น สรุปถาม-ตอบ เป็นต้น และให้องค์ความรู้ผ่านเอกสารหนังสือราชการ แนวทางปฏิบัติ เอกสารประกอบ เป็นต้น (ผู้แทนคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.),, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มีนาคม 2565)

นอกจากนี้ กำหนดรูปแบบการสื่อสารองค์ความรู้สู่ภาคประชาชน นับว่ามีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรการ วัตถุประสงค์ แนวทางการรับสมัครกลไกการใช้จ่าย E-Payment กฎหมายระเบียบข้อบังคับผ่านกลไกผู้ใหญ่บ้าน ผ่านแพลตฟอร์มของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาครัฐและการสนับสนุนโดยภาคเอกชน เช่น คลิบให้ความรู้การลงทะเบียน คลิบให้ความรู้ขั้นตอนการใช้งาน นอกจากนั้น การให้ความรู้ผ่านสื่อ แคมเปญ E-Payment “ว่องไว มั่นใจ ใช่เลย” การใช้สัญลักษณ์ตุ๊กตานุ่งจุงกระเบนแต่ผูกไท สะท้อนภาพลักษณ์คนไทยหัวใจไทยที่ก้าวสู่ความเป็นสากลรวมถึงการจัดทำเวปไซต์เฉพาะกิจของแต่ละมาตรการ

เพื่อการลงทะเบียนและการสืบค้นข้อมูลของประชาชนที่สะดวก เช่น www.E-Payment.go.th www.คนละครึ่ง.go.th www.เที่ยวด้วยกัน.go.th เป็นต้น รวมถึง การจัดทำสื่อข้อมูลในรูปแบบที่อ่านง่าย Info Graphic ในการทำการประชาสัมพันธ์สื่อสารมาตรการ การจัดทำข่าวบทความประชาสัมพันธ์ของกระทรวงการคลัง รวมถึงมีบริการศูนย์ข้อมูล Call Center เฉพาะกิจแต่ละมาตรการ

กล่าวโดยสรุป จากการสังเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยค้นพบว่า การดำเนินงานของรัฐที่ผ่านมาเป็นแนวคิดการทำงานเพื่อนวัตกรรม ใน 4 มิติที่เป็นสากลในประเด็นของนวัตกรรมในหน่วยงานภาครัฐที่ว่าด้วยกลไกการจัดการผ่านกลไกการจัดการกฎเกณฑ์และกระบวนการเพื่อขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสด (Rules And Processes) ผ่านกลไกบุคลากร (People) ผ่านกลไกกระบวนการทำงานในรูปแบบใหม่ (Working In New Way) ผ่านกลไกการจัดการความรู้ (Knowledge) ในการการบริหารข้อมูลและความรู้ ในการไหลเวียนของข้อมูล รวมถึงการองค์ความรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมายและผู้ปฏิบัติงาน โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจผ่านการสื่อสาร (Communication) ตั้งแต่ระดับกลุ่มผู้กำหนดนโยบาย ที่สร้างความเชื่อมั่นและเป้าหมายที่ชัดเจนสื่อสารประกาศวิสัยทัศน์จุดยืนด้านการขับเคลื่อนนโยบาย National E-Payment Master Plan กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับพื้นที่ความรู้ด้านเทคนิคการใช้ E-Payment การสื่อสารองค์ความรู้สู่ภาคประชาชน การใช้แคมเปญ การสัญลักษณ์ เวปไซท์ Info Graphic คลิป ศูนย์ข้อมูล Call Center เพื่อการเข้าถึงกลุ่มประชาชน ทั้ง 3 ระดับกลไกของการส่งต่อผ่องถ่ายเพื่อการบริหารจัดการข้อมูล

6.3 กระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ

ก่อนที่จะกล่าวถึงกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยขอนำเสนอหลักคิดที่ว่าด้วยขั้นตอนของนวัตกรรมทางสังคม และหลักคิดที่ว่าด้วยสังคมแห่งความรู้ ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการอธิบายและใช้ตีความข้อมูลเป็นเบื้องต้นก่อน ดังนี้

Murray at al. (2010) ได้อธิบาย 6 ขั้นตอนของนวัตกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นการนำแนวคิดจากจุดเริ่มต้น (Conception) ไปสู่ผลกระทบ (Impact) โดยไม่จำเป็นจะต้องเรียงตามลำดับขั้นตอนเสมอไป แต่วินิจฉัยความต้องการและแรงบันดาลใจโดยฉับพลัน (Prompts, Inspirations and Diagnoses) ในขั้นตอนการระบุปัญหาหรือความต้องการอาจจะเกิดได้ในหลายรูปแบบการเสนอแนวคิดและมโนคติหรืออุดมการณ์ (Proposal And Ideas) เป็นขั้นตอนของการก่อให้เกิดอุดมการณ์

การสร้างแนวความคิดใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคม การสร้างต้นแบบและนำไปทดลองจริง การทดสอบต้นแบบนวัตกรรม (Prototype And Pilot) คือการที่อุดมการณ์ จะถูกนำไปทดลอง โดยการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อหาข้อบกพร่องต่างๆ การสร้างความยั่งยืนให้แก่นวัตกรรม (Sustaining) เมื่ออุดมการณ์ให้กลายเป็นงานประจำวันแล้ว เพื่อให้เกิดการนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม มีงบประมาณ และดึงภาคีอื่นเข้าร่วม การขยายขนาดและแพร่กระจายนวัตกรรม เป็นการสร้างกระบวนการเพื่อให้เกิดการนำนวัตกรรมไปใช้อย่างแพร่หลาย นวัตกรรมที่ได้สร้างขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของสังคมอย่างแท้จริง หน่วยงานอื่นหันมาให้ความสนใจและเริ่มใช้นวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ (Systemic Change) เป็นเป้าหมายสูงสุดของนวัตกรรมทางสังคม มีปฏิสัมพันธ์กับหลายๆ องค์ประกอบ ท้ายที่สุด ได้วิถีทางใหม่ของการคิดและการกระทำ ตลอดจนความเชื่อและทัศนคติของคนในสังคม

สังคมแห่งความรู้ (Knowledge Society) จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเกี่ยวข้อง คำว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ (Systemic Change) นวัตกรรมทางสังคมสามารถทำให้เกิดการแปรสภาพให้ถึงจุดสุดท้าย ผ่านการสร้างสรรค์เงื่อนไขต่างๆ สร้างกรอบการทำงานใหม่ (Reconceptualization) อาศัยเค้าโครงด้วยมุมมองของการเปลี่ยนผ่าน (Transitions) ในความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ โดย และมุ่งความสนใจไปที่บทบาทสำคัญของการมอบอำนาจในการตัดสินใจ วาทกรรมการแปรสภาพ และการพัฒนาเพื่อเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ (Game Changing Development) ซึ่งจะทำให้กรอบการทำงานกว้างขึ้นเหมาะสมกับเกณฑ์การประเมิน สมมติฐานที่นวัตกรรมทางสังคมจะนำรูปแบบใหม่ของการกระทำร่วมกันทางสังคม ที่จะให้อำนาจในการจัดสรรให้กับประชาชนได้รับเอายุทธศาสตร์และการปฏิบัติการภายใต้เงื่อนไขที่แน่นอน

จากรายละเอียดของข้อมูลการเพื่อศึกษา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านกรอบแนวคิดขั้นตอนของนวัตกรรมทางสังคม 6 ขั้นตอน ของ Murray, Caulier-Grice, and Mulgan (2010) ที่ได้อธิบายขั้นตอนของนวัตกรรมทางสังคม 6 ขั้นตอน โดยจากการนำแนวคิดจากจุดเริ่มต้น (Conception) ไปสู่ผลกระทบ (Impact) เพื่ออธิบายความเป็นนวัตกรรมทางสังคมของนโยบายภาครัฐที่ขับเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสด ในหกขั้นตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากปัญหาของประเทศ ความเร่งด่วนในการตอบสนองการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะในช่วงเริ่มแรกที่ประเทศไทยขับเคลื่อนผ่านระบบอุตสาหกรรมที่เป็นพื้นฐานไปสู่ที่เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจกลายเป็นเศรษฐกิจสมัยใหม่ มีการการแข่งขันระหว่างประเทศ

โลกาภิวัตน์ การสนองตอบต่อพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ ล้วนเป็นปัญหาที่รัฐบาลต้องจัดการแก้ไข ผ่านกลไกการช่วยเหลือทางเศรษฐกิจ ส่วนปัญหาด้านความต้องการระบบของการบริโภคและการผลิตอย่างยั่งยืน และอย่างทั่วถึง ด้านความยากจน ความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกัน กลไกการเติบโตทาง E-Commerce การเติบโตของเทคโนโลยีการสื่อสารสู่สังคมออนไลน์ ระบบธุรกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปในการลดการใช้เงินสด การซื้อของในโลกออนไลน์ การทำธุรกิจที่มองหาต้นทุนต่ำ และสุดท้ายจากวิกฤตการณ์การระบาดของโควิด-19 ทั้งในด้านขาดกำลังรายได้และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ที่ส่งผลต่อปัญหาของประเทศในด้านเศรษฐกิจ การวิเคราะห์ปัญหาที่สังคมไทยต้องเผชิญ สอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมทางสังคมในขั้นตอนที่ 1 ในการการวินิจฉัยความต้องการ ในการระบุปัญหาหรือความต้องการ เกิดจากวิกฤต เป็นต้น

2) จากทางแนวคิดเพื่อสนองตอบการแก้ไขปัญหาและรองรับเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสมัยใหม่ ให้สามารถก้าวสู่เวทีการแข่งขันระหว่างประเทศ สามารถดำรงอยู่ในการเคลื่อนไหวของโลกาภิวัตน์ ที่เน้นการกำหนดกรอบนโยบายเชิงวิทยาศาสตร์และนโยบายเชิงเทคโนโลยี นำไปสู่การแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อระดมความคิดและกำหนดแผนในปี พ.ศ. 2527 ได้มีคณะกรรมการคอมพิวเตอร์ชุดแรก หลังจากนั้นก็มีคณะกรรมมาอีกหลายชุด คณะกรรมการส่งเสริมวินัย ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารเสนเทศรวมถึงการจัดแผนส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานภาครัฐ การวางนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำกรอบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีความสอดสอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมทางสังคมในขั้นตอนที่ 2 ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสังคม และแก้ไขปัญหาความยั่งยืนและครอบคลุมทั่วถึงของสังคมสอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ แนวความคิดใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคม ซึ่งต้องเป็นสิ่งที่ใหม่และตอบสนองความต้องการได้

3) ในช่วง 40 กว่าปีที่ผ่านมา การลดการใช้เงินสดได้ถูกนำมาใช้ปฏิบัติสู่สังคม โดยเริ่มจากในปี พ.ศ. 2520 มีการใช้ เช็ค ดราฟ และพัฒนาต่อเนื่องไปเป็น การใช้บัตรภาษี การรับจ่ายเงิน การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐของภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนระบบเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีกระบวนการลดการใช้เงินสด รวมถึงการปรับลดช่องทางการจ่ายแลกธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ทุกจังหวัดทั่วประเทศ มีการใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิตในภารกิจของราชการ จนถึงปี พ.ศ. 2558 ตามแผนแม่บท National E-Payment การสร้างแนวความคิดใหม่ ด้านระบบชำระเงินแบบอเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้สามารถรองรับความก้าวหน้าให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาล โดยใน พ.ศ. 2558 ได้กำหนดแผนแม่บท National E-Payment ที่การชำระเงินเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการโอนเงินหรือชำระเงิน จากใช้หมายเลขบัญชีธนาคาร โอนเงินในระบบ ด้วยหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นวงกว้างขึ้น การนำ E-Payment ภาครัฐเป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และพัฒนาระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค นอกจากนั้น ในปี พ.ศ. 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำโครงการอินทนนท์ซึ่งเป็นโครงการทดสอบระบบต้นแบบการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงิน ซึ่งใช้สกุลเงินดิจิทัลจำลองที่ออกโดยธนาคารกลาง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีการประมวลผลแบบกระจายศูนย์ (Distributed Ledger Technology: DLT) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบการชำระเงินของประเทศ จากข้อมูลดังที่กล่าวมานับได้ว่าก่อเกิดเป็นการบรรลุเป้าหมายที่หนึ่งในสี่เป้าหมายที่สำคัญคือ การส่งเสริม E-Payment ในทุกภาคส่วน (Cashless Society) สอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมทางสังคมในขั้นตอนที่ 3 ในการสร้างต้นแบบและนำไปทดลองจริงลงมือปฏิบัติจริง

4) หลังจากแผนแม่บท National E-Payment ในปี พ.ศ. 2558 นับเป็นรากฐานสำคัญสำคัญการพัฒนาระบบชำระเงินที่ลดการใช้เงินสด ประกอบกับการที่ประเทศต้องประสบกับปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ และปัญหาวิกฤตจากการระบาดของโควิด-19 รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณการช่วยเหลือเยียวยาผ่านมาตรการต่างๆ และได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาคเอกชนในเรื่องกลไกเครื่องมือระบบการชำระเงิน ทั้งในรูปแบบโปรโมชั่นอินเตอร์เน็ตราคาถูกโปรโมชั่นมือถือสมาร์ทโฟนเพื่อรองรับนโยบายรัฐบาล ร้านค้าที่เข้าร่วมมาตรการร่วมจัดโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการตามโครงการของรัฐบาลเพื่อเป็นกำลังในการขับเคลื่อนกระจายนำเงินสู่ภาคสังคม ประชาชนผ่าน 14 มาตรการของรัฐ ผ่านโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตลาดไร้เงินสด การทำบุญแบบไร้เงินสด โครงการชิมช้อปใช้ โครงการการลดการใช้เงินสดได้รับเงินคืน โครงการเราเที่ยวด้วยกัน การ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ใช้ดิจิทัลบนแพลตฟอร์ม โครงการคนละครึ่ง โครงการเราไม่ทิ้งกัน โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ โครงการเราชนะสำหรับกลุ่มเปราบางและกลุ่มผู้ไม่มีสมาร์ทโฟน โครงการ ม.33 เรารักกัน โครงการยิ่งใช้ยิ่งได้และโครงการคนละครึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมทางสังคมในขั้นตอนที่ 4 ในการสร้างความยั่งยืนให้แก่นวัตกรรม ให้กลายเป็นงานการมีงบประมาณที่จะนำไปใช้ในการผลิตนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมการดึงภาคส่วนอื่นในสังคมเข้าร่วมเพื่อสนับสนุนด้านงบประมาณ

5) การขยายผลและการสร้างความต่อเนื่องในการเพิ่มประสบการณ์ความคุ้นชิน การใช้ระบบชำระเงิน E-Payment ขยายผลในลักษณะแนวกว้างออกไป คือ การดำเนินการของภาครัฐในมาตรการด้านการช่วยเหลือเยียวยาจากโครงการแรกสู่โครงการที่สอง สาม สี่ เรื่อยไปจนถึงโครงการที่ 14 ตามที่กล่าวข้างต้น ในรูปแบบที่ต่างวัตถุประสงค์ของโครงการ แต่ผ่านกลไกการชำระเงินเดิมที่ให้มีลักษณะความซ้ำของเครื่องมือ E-Payment และยังขยายผลในเชิงลึกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ขยายต่อโครงการมาจนเป็นปี 4 และโครงการคนละครึ่งถึงเฟส 4 เพื่อสามารถแก้ปัญหาการกระจายเม็ดเงินลงสู่ภาคเศรษฐจิจและสังคมได้อย่างสะดวกทันท่วงทีต่อความต้องการ ครอบคลุมและให้สิทธิ์ที่เท่าเทียมกันตามกลไกของเทคโนโลยี ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มคนที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี และปิดช่องโหว่ด้วยการหาวิธีการใหม่เพิ่มเติม เพื่อพยายามให้เกิดความเท่าเทียมกัน ดังเช่น โครงการเราชนะ ที่ในตอนแรกกำหนดเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีสมาร์ทโฟน แต่พบว่ายังมีกลุ่มเปราะบาง กลุ่มผู้ป่วยติดเตียง กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการและกลุ่มผู้ที่ไม่มีสมาร์ทโฟน ซึ่งรัฐบาลก็ได้กำหนดแนวทางการใช้บัตรประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดทดแทนได้ นอกจากนั้นในหลายโครงการที่ดำเนินการผ่านมา พบว่า การลงทะเบียนของภาคประชาชน มีการแบ่งปันความรู้ช่วยกันสอนวิธีการลงทะเบียน เช่น การลงทะเบียนชิมช้อปใช้ ที่ขั้นตอนการลงทะเบียนต้องมีการสแกนใบหน้า แล้วปรากฏดำเนินการไม่สำเร็จในบางกลุ่ม ก็ได้มีภาคประชาชนส่วนหนึ่งจัดทำคลิบช่วยสอนวิธีและบอกเทคนิคการการสแกนใบหน้าให้ระบบอนุมัติอย่างแพร่หลายและจำนวนมาก สะท้อนถึงภาคสังคมเข้ามามีส่วนร่วมผ่านสื่อโซเชียลมีเดียจำนวนมากและภาครัฐก็ปรับแก้ไขข้อปัญหาอุปสรรคในการปรับปรุงพัฒนาให้ระบบสแกนใบหน้ามีความสะดวกขึ้นในการลงทะเบียนครั้งถัดๆมา จากที่กล่าวมานับได้ว่า สอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมทางสังคมในขั้นตอนที่ 5 ในการ แพร่กระจายนวัตกรรมให้เกิดการนำนวัตกรรมไปใช้อย่างแพร่หลาย สะท้อนตรงตามความต้องการของสังคมอย่างแท้จริง ซึ่งหากมีผู้นำไปใช้แล้วได้ผลดี ก็จะเกิดการบอกต่อให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นหันมาให้ความสนใจและเริ่มใช้นวัตกรรมด้วย

6) จากนโยบายของภาครัฐที่ได้ศึกษามา ด้านนโยบายการคลัง 17 เรื่อง นโยบายด้านการเงิน 19 เรื่อง นโยบายด้านโทคโนโลยี 12 เรื่อง ปัจจุบันจากอย่างน้อย 14 มาตรการของภาครัฐที่มีการปรับเปลี่ยนการชำระเงินแบบ E-Payment สู่การลดการใช้เงินสดที่ลดลงอย่างเป็นระบบที่ทำให้ประชาชนมีความคุ้นชินกับระบบการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสด ผ่านกลไก เงิน E-Payment บัตรเดบิต การระบบการ เครื่อง EDC โอนเงินพร้อมเพย์ การใช้ QR-Codeในการรับจ่ายเงิน การใช้ “APP: เป๋าตัง” “APP: เป๋าตุง” “APP: ถุงเงิน” และการใช้บัตรประชาชน นอกจากนั้นการใช้บริการของภาครัฐทั้งการชำระอากรภาษี ค่าธรรมเนียม การรับจ่ายเงินของภาครัฐ รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้างล้วนเป็นกระบวนการการชำระเงินผ่านระบบ E-Payment นอกจากนั้นได้รับความร่วมมือจากหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่กลไกการลงทะเบียนรับสมัครเข้าร่วมโครงการ จากเช่น จากทีมไทยนิยมยั่งยืน ทีม คบจ. เจ้าหน้าที่ปกครอง กำนัน ผู้ใหญ่บ้านผู้นำชุมชม เป็นต้น นอกจากนั้นในส่วนของภาคเอกชน จัดสร้างระบบการชำระเงิน E-Payment ผ่านแอปพริเคชั่นที่นอกจากจะสามารถใช้โอนเงินและรับเงินได้แล้ว ยังสามารถใช้ดำเนินการด้านอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานที่กว้างขึ้นต่อยอดกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำผ่านแอปพริเคชั่นทางการเงิน

ในกระบวนการขับเคลื่อนระดับปฏิบัติการที่เกิดในภาคเอกชน มีรายละเอียดดังนี้

ธนาคาร

1) SCB EASY ธนาคารไทยพาณิชย์ กดเงินไม่ใช้บัตร เติมเงิน/จ่ายบิล จองตั๋วภาพยนตร์ Easy Bonus

2) K PLUS ธนาคารกสิกรไทย กดเงินไม่ใช้บัตร เติมเงิน/จ่ายบิล แนะนำการลงทุน ขอสินเชื่อผ่านแอป

3) KMA หรือ Krungsri Mobile App ธนาคารกรุงศรีอยุธยา กดเงินไม่ใช้บัตร เติมเงิน/จ่ายบิล ซื้อกองทุน ขอสินเชื่อผ่านแอป

4) MB TOUCH จากธนาคารทหารไทย กดเงินไม่ใช้บัตร เติมเงิน/จ่ายบิล ปฏิทินธุรกรรม สะสมคะแนน WOW

5) Bualuang Mbanking จากธนาคารกรุงเทพ บริจาคไปยังมูลนิธิการกุศล เวสเทิร์นยูเนี่ยน (โอนมาจากต่างประเทศได้ทันที) เติมเงิน/จ่ายบิล ซื้อพันธบัตรรัฐบาล ติดตามผลกองทุนต่าง ๆ

ธนาคารภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง

1) Krungthai Next จากธนาคารกรุงไทย บริจาคเงินอเล็กทรอนิกส์ เติมเงิน/จ่ายบิล ซื้อ-ขายสกุลเงิน เปิดบัญชีกองทุนได้เอง รับชุดตรวจโควิด-19 แบบ ATK รวมถึงการลงทะเบียนวัคซีนโควิด

2) MYMO BY GSB ธนาคารออมสิน ถอนเงินไม่ใช้บัตร จ่ายบิล/เติมเงิน ซื้อฉลากออมสิน เช็คประวัติธุรกรรมได้ถึง 5 ปี

3) GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ชำระเงินกู้ ตรวจสอบสินเชื่อออกใบเสร็จรับเงินกู้

ผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ที่ออกจำหน่ายโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ราคาถูกทำให้สามารถเป็นเจ้าของได้ โดยราคาจำหน่ายที่ลดราคาลงมาเรื่อย พร้อมบริการช่วยสอนการใช้งาน แนะนำการเข้าร่วมลงทะเบียนในโครงการของรัฐ และบริการช่วยเหลือเมื่อเกิดข้อปัญหาขัดข้อง

ผู้บริการเครือข่ายสัญญาณอินเตอร์เน็ต ที่ออกโปรโมชั่นลดราคาค่าบริการอินเตอร์เน็ตมีทั้งแบบเหมาจ่ายรายเดือนจำหน่ายให้เลือกเหมาะสมกับการใช้งานและราคาที่สามารถยอมรับได้ พร้อมเพิ่มความเร็วสปีดเพิ่มมาขึ้นมาเรื่อย ซึ่งเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ

ร้านค้า ผู้ประกอบการ จัดบริการระบบการชำระเงิน E-Payment ไว้รองรับบริการทั้งในรูปแบบป้ายพร้อมเพย์ สแกนชำระเงินผ่าน QR Code (ทั้งแบบกระดาษและเคลือบพลาสติก) การโอนผ่านเลขบัญชีพร้อมเพย์ การโอนเงินผ่าน Mobile Banking เครื่องรับชำระเงิน EDC เป็นต้น พร้อมขึ้นป้ายแสดงบริการรับชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ

นอกจากนั้น สถานการณ์โควิด-19 โดยเฉพาะในมาตรการเว้นระยะห่าง นับว่าเป็นกลไกกระตุ้นที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดการชำระเงินผ่าน E-Payment จากการที่ต้องกักตัวอยู่บ้านการซื้อของออนไลน์ การสั่งอาหาร การลดการใช้เงินสดเพื่อลดการสัมผัสการจับธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ล้วนส่งผลเป็นตัวเร่งให้ลดการใช้เงินสดมากขึ้น

จากที่กล่าวมานับได้ว่า สอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมทางสังคมในการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ (Systemic Change) (ขั้นตอนที่ 5) การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ คือ เป็นเป้าหมายสูงสุดของนวัตกรรมทางสังคม การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบส่วนใหญ่แล้วจะเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับหลายๆ องค์ประกอบ ท้ายที่สุดก็คือ ได้วิถีทางใหม่ของการคิดและการกระทำตลอดจนความเชื่อและทัศนคติของคนในสังคม

ฉะนั้น จากการวิเคราะห์การเป็นนวัตกรรมเชิงสังคมของนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด ผ่านกระบวนการสร้างนวัตกรรมทางสังคม (Murray, Caulier-Grice, and Mulgan, 2010) สรุปได้ว่าขั้นแรกในปี พ.ศ. 2520 มีการใช้เช็ค ดราฟ ในการชำระเงินของภาครัฐ เพื่อลดความเสี่ยงในการถือเงินในเวลาต่อมามีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จนเกิดแรงขับเคลื่อนให้มีนโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีของรัฐ ขั้นสอง มีการจัดตั้งคณะกรรมส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยี และกรรมชุดดังกล่าวได้จัดตั้งกรรมการอีกหลายชุดเพื่อระดมความคิดเห็นในการเสนอทางออก ระดมสมองและเชื่อมโยงองค์ความรู้จากภาคส่วนต่าง ๆ มาขับเคลื่อนนโยบาย ในขั้นที่สาม เริ่มมีการปรับปรุงระบบการเงินการคลังภาครัฐ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เรื่อยมา ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการวางรากฐานการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบราชการ เพื่อลดการใช้เงินสดในระบบราชการขั้นที่สี่ เป็นการทำให้ยั่งยืน ด้วยการตรากฎหมาย พระราชกฤษฎีกา กฎระเบียบ กำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ทั้งภาคการคลังโดยกระทรวงการคลัง และภาคการเงินโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ขั้นที่ห้า เป็นการขยายผลให้เกิดในระดับที่กว้างขึ้นด้วยการผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment) ที่มีเป้าหมาย Cashless Society ในปี พ.ศ. 2558 ขั้นที่ 6 เกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมาฝ่ายการเมืองได้สร้างการเปลี่ยนแปลงระบบให้เกิดสังคมไร้เงินสดในวงกว้าง ผ่านมาตรการลดการใช้เงินสด ทำให้ประชาชนกว่าร้อยละ 70 มีประสบการณ์ในการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด

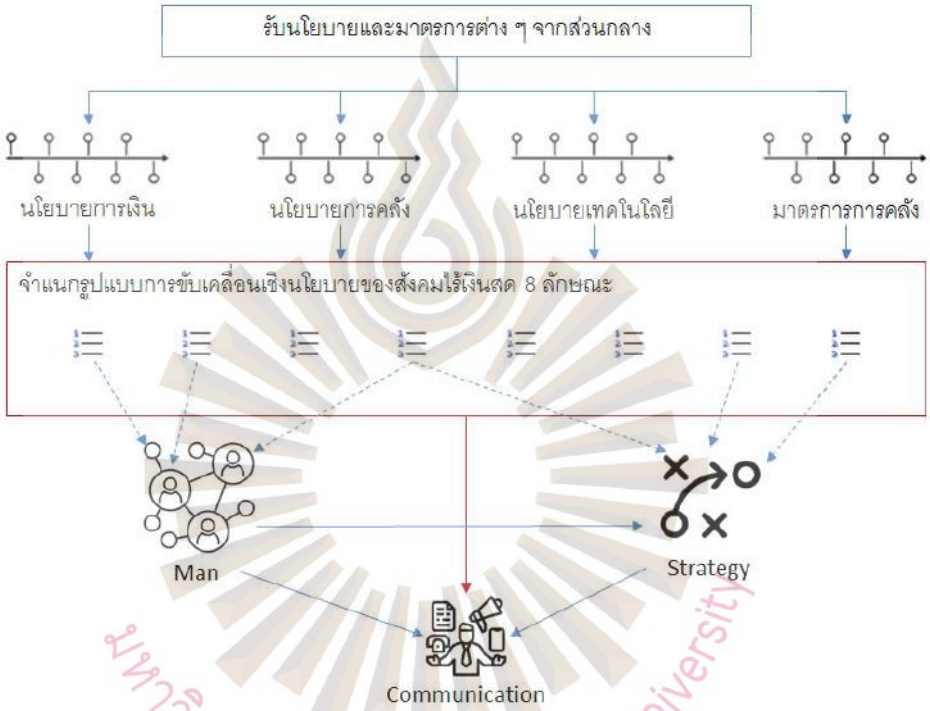
จากการศึกษาวิจัย ทำให้พบกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้

1) เริ่มจากผู้ปฏิบัติในระดับพื้นที่ รับนโยบายและมาตรการต่าง ๆ จากส่วนกลาง

2) สร้าง Time Line จำแนกตามหน่วย/สังกัดที่เป็นเจ้าภาพหลักในการกำหนดนโยบายหรือมาตรการ ได้แก่ นโยบายการเงินที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย นโยบายการคลังออกโดยกระทรวงการคลัง นโยบายเทคโนโลยีโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และมาตรการการคลังโดยฝ่ายการเมืองเป็นเจ้าภาพหลัก การสร้าง Timeline จะทำให้เห็นความสัมพันธ์ของการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่มีมาโดยลำดับ และความสัมพันธ์ในเชิงของผู้รับผิดชอบในระดับปฏิบัติการว่ามีการดำเนินการโดยหน่วยงาน/สังกัดใดบ้างมาโดยลำดับ ฉะนั้นเมื่อมีนโยบายหรือมาตรการใหม่ ๆ เข้ามา ก็จะสามารถรู้ได้ในทันทีว่าเป็นนโยบายหรือมาตรการที่สืบเนื่องมาจากส่วนไหน และควรมีหน่วยงาน/สังกัดใดในระดับปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

3) จำแนกจัดกลุ่มนโยบาย/มาตรการตามลักษณะของการขับเคลื่อน พบว่า มีรูปแบบการขับเคลื่อน ใน 8 ลักษณะคือ (1) การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานภาครัฐ (2) การใช้เงิน

อิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน (3) การส่งเสริมและผลักดัน E-Payment (4) การพัฒนากลไก E-Payment1 (5) กำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment (6) การกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบาย (7) การสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ในภาคประชาชน และ (8) การวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐ เมื่อรู้ลักษณะของงานก็จะทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ และสามารถสร้างเครื่องมือ มีการส่งเสริมหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบได้ พร้อมที่จะรองรับการขับเคลื่อนนโยบายหรือมาตรการใหม่ ๆ



รูปที่ 6.1 แสดงกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการ
ที่มา: ปรับปรุงจาก ปรัชญ ตรีจาตุรันต์ และปรีชญาณ์ นักฟ้อน, 2561

4) กลไกคน (Man) เป็นเรื่องของลำดับชั้นในการบริหารงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ และการสร้างทีมเพื่อมาขับเคลื่อนนโยบาย/มาตรการต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มผู้กำหนดนโยบายและผู้บริหารระดับสูง บุคคลากรกลุ่มปฏิบัติการและทีมเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นตามมาตรการเพื่อขับเคลื่อนในระดับพื้นที่ ซึ่งการที่รู้ว่านโยบาย/มาตรการนั้น ๆ มีรูปแบบการขับเคลื่อนลักษณะใด ก็จะทำให้หน่วยงาน/สังกัดผู้รับผิดชอบในระดับปฏิบัติการจะสามารถจัดคนลงให้เหมาะกับงานได้ (Put The Right Man On The Right Job) การที่ได้คนที่มีศักยภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงานมาอยู่ร่วมในทีม จะช่วยให้ทีมเข้มแข็ง ทำให้การขับเคลื่อนมีโอกาสที่จะสัมฤทธ์ผลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) กลไกกลยุทธ์ (Strategy) เป็นเรื่องของแนวทางที่จะนำนโยบาย/มาตรการไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งมีทั้งการกำหนดมาจากส่วนกลาง และกลยุทธ์ที่คิดขึ้นจากทีมในระดับปฏิบัติการ โดยในแต่ละกลยุทธ์อาจประกอบขึ้นด้วยรูปแบบการขับเคลื่อนหลายลักษณะ การได้คนที่มีศักยภาพมาเป็นผู้ปฏิบัติหรือเป็นผู้ให้การสนับสนุน จะทำให้กลยุทธ์นั้น ๆ สัมฤทธิ์ผลได้มากยิ่งขึ้น

6) กลไกการสื่อสาร (Communication) เป็นเรื่องของกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากภาครัฐสู่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจากส่วนกลางจะมีกลยุทธ์ในการสื่อสารในแต่ละนโยบาย/มาตรการ แต่เมื่อกลยุทธ์นั้นลงสู่ผู้ปฏิบัติในระดับพื้นที่ ก็จะพบเจอกับความซ้ำซ้อน สับสน การจำแนกลักษณะการขับเคลื่อนเชิงนโยบายจะทำให้มีการดำเนินการอย่างเป็นหมวดหมู่ จำเป็นต้องสร้างกลไกการสื่อสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อน สับสน โดยทีมปฏิบัติจะเป็นนำเสนอความต้องการ ปัญหา อุปสรรค์ต่าง ๆ ผนวกรวมเข้ากับกลยุทธ์ต่าง ๆ สร้างเป็นกลยุทธ์การสื่อสารในระดับพื้นที่ โดยมีคนที่มีความเชี่ยวชาญในงานด้านต่าง ๆ มาให้การสนับสนุน เช่น การที่มีมาตรการคนละครึ่ง และชิมช็อปใช้ ต้องใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน APP: เป๋าตังค์ ก็จะมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานของแต่ละโครงการ เมื่อถึงระดับพื้นที่ก็ควรมีการรวมให้เหลือการประชาสัมพันธ์เพียงหนึ่งเดียว ที่เป็นการใช้ทั้งสองมาตรการผ่าน APP: เป๋าตังค์ เป็นต้น

6.4 นวัตกรรมกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายในระดับปฏิบัติการ

จากการสัมภาษณ์ทีมเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นตามแต่ละมาตรการ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐไปสู่การปฏิบัติ สรุปการดำเนินการที่ทำให้สัมฤทธิ์ผลมีดังนี้

1) กลไกด้านของคน การบูรณาการและการทำงานเป็นทีม การสร้างเป้าหมายร่วมกัน ผู้บริหารสูงสุดระดับสื่อสารเป้าประสงค์และการสนับสนุนที่ชัดเจน ผู้นำระดับรองลงไปสื่อสารผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติการสื่อสารกับภาคประชาชนเกี่ยวกับคุณประโยชน์ ความง่ายไม่ซับซ้อนของกระบวนการ

2) กลไกด้านของกลยุทธ์ การกำหนดหน่วยงานเจ้าภาพหลักและการกระจายงานให้ภาคีสนับสนุนความสะดวกคล่องตัวในการประสานแก้ไขปัญหา การจัดตั้งไลน์กลุ่มเฉพาะกิจ

3) กลไกด้านการสื่อสารคือ การสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือประชาชนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อกลไกของรัฐ และภาคเอกชน การแถลงข่าว บทความ สื่อ Info Graphic เวปไซท์เฉพาะกิจสัญลักษณ์ภาพโลโก้เฉพาะกิจ คลิบ Youtube Call Center

นำการสัมภาษณ์ ผนวกเข้ากับการสังเคราะห์กระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดในระดับปฏิบัติการผ่าน 6 ขั้นตอนของนวัตกรรมทางสังคมแล้ว สามารถนำมาประยุกต์สร้างเป็นนวัตกรรมกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายในระดับปฏิบัติการอื่น ๆ ได้ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) รับนโยบาย/มาตรการ/กลยุทธ์/การสื่อสารจากส่วนกลาง

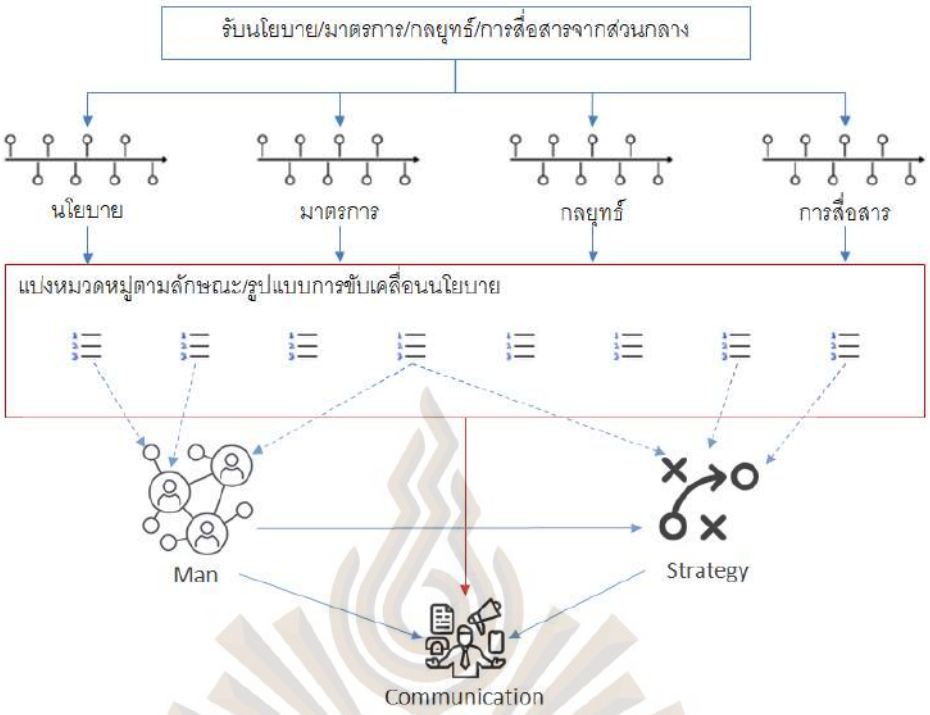
2) จัดทำ Timeline ของนโยบาย/มาตรการ/กลยุทธ์/การสื่อสารเพื่อดูความสัมพันธ์ของการขับเคลื่อนนโยบาย และดูความเกี่ยวพันธ์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและหน่วยงานรองที่เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ

3) แบ่งหมวดหมู่ (Category) ตามลักษณะ/รูปแบบการขับเคลื่อนนโยบาย เพื่อจัดโครงสร้างนโยบายในภาพรวม

4) กลไกคน (Man) เป็นเรื่องของลำดับชั้นในการบริหารงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ และการสร้างทีม ให้เหมาะกับงาน (Put the Right Man on the Right Job) เพื่อมาขับเคลื่อนนโยบาย/มาตรการต่าง ๆ

5) กลไกกลยุทธ์ (Strategy) เป็นเรื่องของแนวทางที่จะนำนโยบาย/มาตรการไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งมีทั้งการกำหนดมาจากส่วนกลาง และกลยุทธ์ที่คิดขึ้นจากทีมในระดับปฏิบัติการ โดยในแต่ละกลยุทธ์อาจประกอบขึ้นด้วยลักษณะ/รูปแบบการขับเคลื่อนที่หลากหลาย

6) กลไกการสื่อสาร (Communication) เป็นเรื่องของกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากภาครัฐสู่กลุ่มเป้าหมาย จำเป็นต้องสร้างกลไกการสื่อสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันลดความซ้ำซ้อนสับสนโดยทีมปฏิบัติจะเป็นนำเสนอความต้องการ ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ผนวกรวมเข้ากับกลยุทธ์ต่าง ๆ สร้างกลยุทธ์การสื่อสารในระดับพื้นที่ โดยคนที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละหมวดหมู่ให้การสนับสนุน แสดงกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายในระดับปฏิบัติการดังรูปที่ 6.2



รูปที่ 6.2 แสดงกระบวนการขับเคลื่อนเชิงนโยบายในระดับปฏิบัติการ
ที่มา: ปรับปรุงจาก ปรัชญ ตรีจาตุรันต์ และปรีชญาณ์ นักฟ้อน, 2561

กล่าวโดยสรุป การขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ (หมายรวมถึง นโยบายการคลัง นโยบายการเงิน และนโยบายเทคโนโลยี) สู่สังคมไร้เงินสดในภาคปฏิบัติ ดำเนินการผ่าน 2 ช่องทางหลักคือ ช่องทางในภาครัฐขับเคลื่อนนโยบายผ่านกลไกหน่วยงานรัฐที่มีรูปแบบการดำเนินงานแปดด้านหรือ 8 ลักษณะหลักสะท้อนผ่านการดำเนินการทั้งในเชิงนโยบาย กลไก และมาตรการ สู่การปฏิบัติ สำหรับกระบวนการขับเคลื่อน มีกระบวนการทั้งเชิงมาตรการและการกำหนดกลยุทธ์ในทางปฏิบัติ ดำเนินการผ่านขั้นตอน 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก การรับนโยบาย/มาตรการ/กลยุทธ์/การสื่อสารจากส่วนกลาง ขั้นตอนสอง จัดทำ Time ของนโยบาย/มาตรการ/กลยุทธ์/การสื่อสารเพื่อดูความสัมพันธ์ของการขับเคลื่อนนโยบาย และดูความเกี่ยวพันธ์ของหน่วยงานในพื้นที่ ขั้นตอนสาม แบ่งหมวดหมู่ (Category) ตามลักษณะ/รูปแบบการขับเคลื่อนนโยบาย ขั้นตอนสี่ ใช้กลไกคน (Man) เป็นเรื่องของลำดับชั้นในการบริหารงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ และการสร้างทีม ให้เหมาะกับงาน ขั้นตอนห้า ใช้กลไกกลยุทธ์ (Strategy) เป็นเรื่องของแนวทางที่จะนำนโยบาย/มาตรการไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งมีทั้งการกำหนดมาจากส่วนกลาง และกลยุทธ์ที่คิดขึ้นจากทีมในระดับปฏิบัติการ

และขั้นตอนหก ใช้กลไกการสื่อสาร (Communication) เป็นเรื่องของกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากภาครัฐสู่กลุ่มเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 7

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอบทสรุปของการศึกษา การอภิปรายให้เหตุผล และข้อเสนอแนะจากข้อค้นพบของการดำเนินการวิจัย โดยอาศัยหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และการสังเคราะห์ข้อมูลที่ที่ผู้วิจัยค้นพบมาสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย โดยการศึกษามุ่งจะตอบปัญหาของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ คือ 1) สภาวการณ์ของสังคมโลก สังคมไทย เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสดภาวะ 2) นโยบายและมาตรการของรัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด และ 3) วิเคราะห์การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดผ่านกระทรวงการคลัง รวมถึงข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ ในการพัฒนานโยบายนวัตกรรมที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสดของสังคมไทย โดยลำดับของการนำเสนอมีรายละเอียดดังนี้

7.1 สรุปผลการวิจัย

7.2 อภิปรายผลการวิจัย

7.3 ข้อเสนอแนะ

สังคมไร้เงินสด Cashless Society หรือ เศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด (Cashless Economy) เป็นคำที่อธิบายถึงฉากทัศน์ของเศรษฐกิจที่มีการติดต่อ การแลกเปลี่ยน ซื้อขาย สินค้าและบริการในสังคม โดยไม่ใช้เงินสด (ธนบัตรหรือเหรียญกษาปณ์) เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน หากแต่ดำเนินธุรกรรมทางการเงินต่อกันผ่านเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์หรือสารสนเทศดิจิทัล กล่าวคือ เป็นสังคมที่มีแนวคิดหลักของการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด ลดการจับ ต้องเงินสด โดยการใช้เทคโนโลยีผ่านระบบคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน และอาจหมายรวมไปถึงพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช้เงินสดอีกด้วย

ปัจจุบันมีการจับจ่ายใช้สอยผ่านสังคมออนไลน์มากขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งส่งผลให้รูปแบบการทำธุรกรรมออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เกิดพฤติกรรมการใช้จ่ายแบบใหม่ มีการเสนอขายสินค้า การรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การใช้จ่ายเงินทั้งในโลกแห่งความจริง และโลกออนไลน์มากขึ้นเป็นลำดับ

อาจกล่าวได้ว่าในอนาคตคนในสังคมอาจไม่ต้องพกเงินสด และโทรศัพท์มือถือจะกลายเป็นกระเป๋าสตางค์ใบใหม่ของคนในยุคปัจจุบัน ในขณะที่ธนาคารชั้นนำต่างปรับรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เงินในระบบมีเงินสดหมุนเวียนลดน้อยลงเรื่อย ๆ ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างธนาคาร ทำให้มีการฝากเงิน ถอนเงิน ชำระเงินข้ามธนาคาร การใช้บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต บัตรเครดิตและ บัตรเงินสด เพิ่มมากขึ้น และช่วยลดต้นทุนงานด้านเอกสารและต้นทุนการจ้างพนักงานงานของธนาคารได้ ตลอดจนสามารถเป็นกลไกการป้องการการฉ้อฉล และการฟอกเงินของอาชกรทางเศรษฐกิจได้อีกด้วย

สำหรับประเทศไทยการไปสู่เป้าหมายของการเป็นสังคมไร้เงินสด มีการพัฒนากระบวนการในด้านต่าง ๆ ของรัฐและเอกชนเพื่อเข้าสู่สังคมลดการใช้เงินสดมาโดยลำดับโดยเฉพาะการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยตามมาตรฐานสากล ต้นทุนต่ำ สามารถรองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และขับเคลื่อนผ่านหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องในกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงิน และภาคธุรกิจ มีผลให้สังคมไทยจะเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านธุรกรรมทางการเงินในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญมากมาย เช่น 1) บริการชำระเงินที่ทันสมัย สะดวก ต้นทุนต่ำอย่างบริการพร้อมเพย์ 2) การขยายจุดรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ 3) การปรับกระบวนการรับจ่ายเงินของภาครัฐสู่ E-Payment เต็มรูปแบบ 4) การพัฒนาระบบการชำระเงินสำหรับตลาดทุน ซึ่งโครงการ National E-Payment ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญในการพัฒนาระบบการชำระเงินไทยให้ทันต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจ สังคม สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สร้างบริการชำระเงินที่ดี สะดวก และปลอดภัยต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของคนไทย 5) สามารถป้องกันปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นของระบบการเงินการคลัง และสร้างความโปร่งใสให้การคลังของรัฐ ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับประเทศอย่างยิ่ง ต่อไปในอนาคต

อย่างไรก็ตาม กระบวนการที่จะทำให้รัฐสามารถบรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ “Thailand 4.0” หรือในภาคการเงินที่จะเป็น “สังคมไร้เงินสด” ได้จำเป็นต้องพิจารณาถึง ผลผลิตของผู้กำหนดนโยบาย (Policy-Maker) นโยบายหรือมาตรการที่นำมาใช้ช่วงเวลาต่าง ๆ และผลของนโยบายที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอันเนื่องจากนโยบายนั้น ๆ ในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน

ซึ่งเป็นมุมมองของนวัตกรรมของนโยบายรัฐ (Schumpeter, 1934; Fagerberg et al., 2004) ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสังคมไทยให้เข้าไปสู่สังคมไร้เงินสด

ทั้งนี้การศึกษาถึงภาคปฏิบัติการของรัฐที่สะท้อนผ่านนโยบายของรัฐในช่วงเวลาต่าง ๆ จะทำให้รู้ถึงพัฒนาการของนโยบายรัฐว่าทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนในการใช้เงินสดอย่างไร สะท้อนระดับสังคมไร้เงินสดของไทยเปรียบเทียบกับสากล และนำผลของนโยบายมากำหนดนโยบายของรัฐในระยะต่อไปเพื่อการพัฒนาสังคมไทยไปสู่สังคมไร้เงินสดจากนโยบายใหม่ ๆ ในอนาคตตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายของประเทศที่ได้กำหนดไว้

ด้วยความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมนโยบายดังกล่าวข้างต้นจะนำไปสู่การพัฒนากลไกของรัฐ เอกชน และผู้เกี่ยวข้องในสังคมไทยสู่สังคมไร้เงินสดต่อไป

7.1 สรุปผลการวิจัย

7.1.1 สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของสังคมไทยและสังคมโลก

พบว่า ปัจจุบันสังคมไทยอยู่ในกระบวนการเริ่มใช้เงินสดลดลง โดยมีกลไกการส่งเสริมและการสนับสนุนมาตลอดเป็นระยะเวลา 20 ปี ไทยมีการบัญญัติกฎหมายธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (เป็นประเทศแรกในอาเซียน) โดยเฉพาะในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2565) ภาครัฐได้ออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ เพิ่มกำลังซื้อและการเยียวยาผลกระทบจากสถาณการณ์โควิด-19โดยให้เม็ดเงินช่วยเหลือที่แตกต่างตามแต่ละวัตถุประสงค์ และคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมมาตรการผ่านกลไกของรัฐที่ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาพฤติกรรรมของระบบธุรกรรมการเงินของประชาชนด้วยการการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น การใช้ระบบ E-Payment QR Code Promp Pay ฯลฯ ส่งผลให้พฤติกรรมของคนในสังคมไทยมีการจับจ่ายใช้สอยในระบบการชำระเงินแบบอิเล็คทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น และพบว่าในทุกมาตรการที่รัฐใช้กลไกระบบการชำเงินอิเล็กทรอนิกส์ส่งผ่านเม็ดเงินสู่ภาคประชาชนทำให้ประชาชนที่เข้าร่วมมาตรการได้มีโอกาสเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการใช้จ่ายด้วยระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมพฤติกรรมลดการใช้จ่ายด้วยเงินสด เป็นมาตรการที่ครอบคลุมประชาชนทุกระดับ ตั้งแต่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย (ถูกจัดตามคุณสมบัติบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ) นักเรียนตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป กลุ่มวัยทำงาน ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการ (กลุ่มเปราะบาง) เป็นมาตรการที่ทำอย่าง

ต่อเนื่องเห็นได้จากการขยายระยะเวลาของมาตรการ ทั้งในรูปแบบ เฟส 1 เฟส 2 หรือ การขยายรูปแบบการให้วงเงินช่วยเหลือ มีการพัฒนารูปแบบการชำระเงินของภาคการเงินให้มีความครอบคลุมเชื่อมต่อถึงกัน ปรับ-เพิ่มบริการต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดการลดการใช้เงินสดลง ซึ่งสะท้อนได้จากจำนวนประชาชนที่เคยเข้าร่วมมาตรการของรัฐและ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐประมาณ 13 ล้านคน และผู้เข้าร่วมมาตรการคนละครึ่งจำนวน 29 ล้านคน พบว่าทั้งหมดมีประชาชน 42 ล้านคน โดยประมาณ คิดเป็นร้อยละ 70 ของประชาชนทั่วประเทศที่ได้มีประสบการณ์ของการเข้าร่วมการเป็นสังคมไร้เงินสด ซึ่งการศึกษาชี้ว่าประเทศไทย ยังไม่สามารถเป็นสังคมที่ไร้เงินสดได้ทั้งสังคม และต้องการการพัฒนานโยบายจากรัฐ เช่น นโยบายนวัตกรรมที่นำไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดอย่างแท้จริงและต่อเนื่องต่อไป โดยรัฐต้องเสริมสร้างองค์ประกอบอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนา เช่น กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งส่งเสริมและสนับสนุนหรือ ควบคุมและป้องกันผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเป็นสังคมไร้เงินสด ระบบโครงสร้างการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาชน เป็นต้น

ด้านของสังคมโลก มีแนวโน้มชัดเจนที่ประเทศต่าง ๆ จะพัฒนาระบบการเงินไปสู่สังคมไร้เงินสดเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในประเทศที่สำคัญ คือ สิงค์โปร์ เนเธอแลนด์ ฝรั่งเศส สวีเดน แคนนาดา เบลเยี่ยม และอังกฤษ ที่มีสัดส่วนการไม่ใช้เงินสดสูงกว่าระดับร้อยละ 50 นอกจากนั้นยังพบว่า กลุ่มประเทศกำลังพัฒนาใช้เทคโนโลยีที่การชำระเงินผ่าน Mobile Banking นับเป็นการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างก้าวกระโดดและแพร่หลาย ขณะที่กลุ่มประเทศพัฒนาน้อยก็มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วแม้จะยังมีปัญหาอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบป้องกันที่รัดกุมก็ตาม จากการสำรวจพบว่า ประชากรทั่วโลก ร้อยละ 66 มีความสนใจที่จะใช้การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะแรงงานต่างชาติในประเทศไทย ที่ส่วนใหญ่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ประเทศเมียนมา ลาว กัมพูชาที่ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60 ของจำนวนแรงงานต่างชาติ ทั้งหมดที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในไทย มักเลือกใช้บริการส่งเงินกลับบ้านจากผู้ให้บริการนอกระบบ (Informal Channel) เนื่องจากการให้บริการของสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการชำระเงิน (Formal Channel) ยังมีการตั้งเงื่อนไข ที่ทำให้ไม่สะดวก คล่องตัว และมีค่าธรรมเนียมสูงที่สูงกว่า

กล่าวโดยสรุป สภาวการณ์สังคมไร้เงินสดของสังคมไทยและสังคมโลกมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ประเทศไทยมีนวัตกรรมเชิงนโยบายการขับเคลื่อนเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมาตั้งแต่ พ.ศ. 2520 ตามบริบทเศรษฐกิจและสังคมช่วงนั้น ๆ นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด มีการดำเนินนโยบายผ่านหน่วยงานสำคัญของรัฐ คือกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศ

ไทยในการลดการใช้เงินสด พร้อมกับการใช้นโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการทำให้โครงสร้างสังคมไทยพัฒนาสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งประเทศไทยอยู่ในระดับของการพัฒนาที่มุ่งระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National System of Innovation)

7.1.2 นโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

การรวบรวมจากเอกสารราชการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารบทความของหน่วยงานสังกัดทรวงการคลัง ระหว่างปี พ.ศ.2544 -2564 พบว่า แนวโน้มนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด ประกอบไปด้วย 3 นโยบาย 1 มาตรการสำคัญ ได้แก่ นโยบายทางการคลังในการลดการใช้เงินสด นโยบายทางการเงินในการลดการใช้เงินสด นโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้อให้สังคมไทยพัฒนาสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด และมาตรการทางการคลังในการลดการใช้เงินสด ซึ่งนโยบายของภาครัฐ นับเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้สังคมไทยก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสดที่สำคัญยิ่ง (แม้ว่าในระยะแรกของการเริ่มต้นนโยบายของรัฐด้านการคลังที่เกี่ยวข้องกับการลดการใช้เงินสดจะมีผลกระทบต่อหน่วยงานภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ก็ตาม)

โดยการศึกษาพบว่า พัฒนาการของการลดการใช้เงินสดของไทยมีระยะเวลาของการพัฒนามานานกว่า 40 ปี กล่าวคือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 พบว่าภาครัฐมีการให้เช็คและดราฟ เพื่อรับเงินค่าธรรมเนียมและรายได้แผ่นดิน ปี พ.ศ. 2524 มีการบัตรภาษี ในอากรส่งออก ตลอดจนในปีต่อๆมามีการปรับเปลี่ยนระบบการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการปรับลดช่องทางการจ่ายและธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ทั่วประเทศ การใช้บัตรเครดิตในการปฏิบัติราชการแทนเงินสด การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเกิดจุดเปลี่ยนสำคัญในปี พ.ศ.2558 เมื่อรัฐบาลประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ National E-Payment เพื่อผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี และกำหนดให้มี Cashless Society เป็นหนึ่งในเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ส่งผลให้มีกลไลการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตาม ซึ่งกำหนดและมีการผลักดันให้หน่วยงานรัฐจำนวน 7,200 หน่วยงานใช้จ่ายผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดนโยบายการใช้บัตรประชาชนในการจ่ายค่าสวัสดิการรักษาพยาบาล การเติมน้ำมันรถราชการด้วยบัตร Fleet Card การรับจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online และเมื่อเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 นายกรัฐมนตรีแจ้งนโยบายประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเป็นทางการสู่สาธารณชน เพื่อเป็นการเน้นย้ำถึงเป้าหมายเชิงนโยบายในการเป็นสังคมไร้เงินสดในอนาคต

สำหรับนโยบายของรัฐด้านการเงิน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทที่สำคัญในการกำหนดนโยบายด้านระบบการชำระเงิน เพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้ระบบการชำระเงินในประเทศดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพ มั่นคงและปลอดภัย เพื่อช่วยสนับสนุนการทำธุรกรรมการค้าและการเงินให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและคล่องตัว โดยได้กำหนดแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงินถึง 4 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 ปี พ.ศ. 2547 ฉบับที่ 2 ปี พ.ศ. 2553 ฉบับที่ 3 ปี พ.ศ. 2555 - 2559 และ ฉบับที่ 4 ปี พ.ศ. 2562 - 2564 โดยได้เริ่มตั้งแต่การวางรากฐานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรการที่สำคัญของระบบการชำระเงิน กำกับดูแลผู้ให้บริการระบบชำระเงินให้มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือภายใต้กฎเกณฑ์และการบังคับใช้กฎหมาย และฉบับที่ 4 เน้นให้ Digital Payment เป็นทางเลือกหลักในการชำระเงิน ภายใต้ระบบการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ต้นทุนต่ำ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำหรับจุดเปลี่ยนที่สำคัญและมีคุณูประการต่อการพัฒนาเป็นสังคมไร้เงินสด คือ ธปท.ได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการโอนเงิน ชำระเงินรายย่อยแบบทันที (Real Time) หรือระบบพร้อมเพย์ ช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถชำระเงินด้วย Digital Payment ที่ต้นทุนต่ำ (มีผู้ลงทะเบียนถึง 46.5 ล้านเลขหมาย) (ข้อมูล ณวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561) และบริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยมาตรฐาน Thai QR Payment ที่สะดวก รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ ทำให้ Digital Payment สามารถเข้าถึงร้านค้าขนาดเล็ก เช่น หาบเร่ แผงลอย ได้อย่างรวดเร็ว และขยายสู่บริการ E-Donation ในการบริจาคเงิน เช่น วัด โรงเรียน โรงพยาบาลที่เชื่อมต่อกับการหักลดหย่อนภาษีได้โดยตรง และยังขยายการใช้บัตรโดยขยายจุดรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ โดยเครื่องรับบัตร (EDC) กระจายทั่วประเทศกว่า 8 แสนเครื่อง ทำให้ร้านค้าสามารถรับชำระเงินด้วยบัตรหรือโทรศัพท์มือถือด้วยต้นทุนที่ต่ำลงปลอดภัยมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีช่องทางจ่ายเงินด้วย Digital Payment เพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้ว่า นโยบายรัฐบาล นับเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการสร้างสังคมไทยที่พึงประสงค์ อันมีความสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศและการเสริมสร้างความกินดีอยู่ดีแก่ประชาชน นโยบายที่ถูกกำหนดขึ้น ล้วนเป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อความสนใจของประชาชนในฐานะสมาชิกของสังคมทั้งสิ้น เพราะประชาชนทุกคนจะได้รับผลกระทบไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนในทุกสังคมล้วนได้รับผลกระทบจากนโยบายของรัฐทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด มีการดำเนินนโยบายผ่านหน่วยงานสำคัญของรัฐ คือกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยในการลดการใช้เงินสด

โดยประเทศไทยมีนวัตกรรมเชิงนโยบายการขับเคลื่อนเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมาตั้งแต่ พ.ศ. 2520 ตามบริบทเศรษฐกิจและสังคมช่วงนั้น ๆ

7.1.3 การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดผ่านกระทรวงการคลัง

การจะไปสู่สังคมไร้เงินสดให้ได้นั้น จะต้องมีการวางรากฐานทางการเงินของประเทศที่ขับเคลื่อนโดยภาครัฐ และมีมาตรการที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนลดการใช้เงินสด เกิดการคุ้นชินกับการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดแทน จากการศึกษาการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด พบว่า มีรูปแบบการขับเคลื่อน 8 ลักษณะคือ

1) การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ การกำหนดนโยบายด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) อาทิ ปฏิรูประบบราชการ โดยใช้กลไกรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และกลยุทธ์ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น ปรับปรุงระบบการเงินการคลังภาครัฐ (GFMIS) ใช้บัตรเครดิตราชการ บัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card) จ่ายสวัสดิการค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดการใช้เงินสด บังคับใช้ E-Payment บัตรเดบิตบัตรเครดิต EDC/OR-Code กับส่วนราชการอย่างจริงจัง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรสอดคล้องกับ ทฤษฎีนโยบายสาธารณะประโยชน์ฝ่ายข้าราชการในการเป็นต้นแบบด้านการนำเป็นกลไก E-Payment เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและขับเคลื่อนภารกิจงาน

2) การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนโดยภาครัฐลดการใช้เงินสดที่เกิดจากการจัดเก็บรายได้แผ่นดินและค่าธรรมเนียมโดยเพิ่มทางเลือกในการใช้จ่ายเงินสดมาเป็นเช็ค ดราฟ บัตรภาษีสำหรับอากรสินค้าส่งออก การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) ภาครัฐชำระเงินด้วยระบบโอนตรงเข้าบัญชีธนาคารผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการสามารถชำระเงินให้ภาครัฐด้วยระบบ Internet Banking ตลอดจนการใช้หนังสือค้ำประกัน

3) การส่งเสริมและผลักดัน E-Payment ได้แก่ นโยบายประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด โดยภาครัฐมีเป้าหมายที่จะเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และเงินดิจิทัลส่งเสริมการลดใช้เงินสดด้วยการปรับลดช่องทางบริการจ่ายแลกธนบัตรทั่วประเทศ ผลักดันให้เกิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National E-Payment) กำกับให้หน่วยงานราชการใช้การผูกบัญชีพร้อมเพย์ ในการรับโอนของในระบบราชการ ใช้ KTB Corporate Online และ Mobile Banking เสริมสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินบนโทรศัพท์มือถือ การคุ้มครองผู้ใช้บริการจากความเสี่ยง ความปลอดภัยใน

ของระบบ ความเสี่ยงด้านไซเบอร์ การพิสูจน์ตัวตนในการทำธุรกรรม ส่งเสริมสถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจการเงิน ในการบริหารความเสี่ยงให้กับร้านค้าและสร้างความเชื่อมั่นการชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต/เดบิต (EDC) และ QR Code

4) การพัฒนากลไก E-Payment โดยธนาคารแห่งประเทศไทยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เอื้อให้การโอนเงิน ทำได้ถูก ง่าย สะดวก และปลอดภัย ได้มาตรฐานสอดรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ยกระดับความปลอดภัยการชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ และนำพรบ.ระบบการชำระเงิน มาใช้กำกับดูแลระบบการชำระเงินให้มีมาตรฐานสากล เป็นการสร้างรากฐานการพัฒนาระบบการเงินของไทยในอนาคต

5) กำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment โดยกำหนดแนวทางการใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานชิปการ์ดกลางสำหรับบัตรดิต เพื่อเป็นมาตรฐานสากลและความปลอดภัย ออกพระราชกฤษฎีกาควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมให้ระบบ E-Payment มีมาตรฐานเดียวกัน กำหนดการใช้อำนาจตาม พรบ ชำระเงิน พัฒนามาตรฐานข้อมูลดิจิทัลบริการทางการเงิน และใช้มาตรฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งเสริมบริการทางการเงิน สอดคล้องกับ ทฤษฎีนโยบายสาธารณะประโยชน์ฝ่ายรัฐบาลในการสร้างความเชื่อมั่นด้าน E-Payment ที่มีกฎหมายรองรับและส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านการมีวิสัยทัศน์ที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและการส่งเสริมอย่างเป็นรูปธรรม

6) การกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบาย ได้แก่ การกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงิน เพื่อพัฒนามาตรการโอนเงิน ผลักดันให้ระบบการชำระเงินของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย ส่งเสริมให้ระบบชำระเงินมีประสิทธิภาพ และมาตรการลดการใช้เงินสด โดย ธปท. ดำเนินการขับเคลื่อนแผนร่วมกับหน่วยงาน สมาคมธนาคารไทย และนานาชาติ สอดคล้องกับ ทฤษฎีนโยบายสาธารณะประโยชน์ฝ่ายข้าราชการในการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อให้นโยบายบรรลุสัมฤทธิ์

7) การสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ในภาคประชาชน โดยกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต บัตรประชาชน และ Mobile Application โดยมีมาตรการต่าง ๆ มาขับเคลื่อนการลดใช้เงินสด และสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ให้กับประชาชน อาทิ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตลาดไร้เงินสด E-Donation ช็อปผ่านบัตรเดบิตรับเงินคืน ชิมช็อปใช้ คนละครึ่ง เราเที่ยวด้วยกัน เราไม่ทิ้งกัน เราชนะ เรารักกัน ยิ่งใช้ยิ่งได้ ฟู้ดเดลิเวอรี่ ซึ่งมาตรการที่มีมาโดยลำดับเหล่านี้ สร้างความคุ้นชินในการลดใช้เงินสดให้กับประชาชนในวงกว้าง

8) การวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบ จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติเข้ามาดำเนินการ

วางรากฐานเทคโนโลยีให้กับประเทศ โดยคณะกรรมชุดนี้ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอีกหลายชุด ด้านกฎหมาย การค้นคว้าวิจัย มีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน กำหนดแผนส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานภาครัฐ ในการใช้งานเบื้องต้น สู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ขยายผลการใช้งาน เติมเต็มศักยภาพการใช้งาน จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จัดตั้ง สนง. พัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อจัดทำหลักเกณฑ์ ระบบ กลไก และพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล

การวิเคราะห์การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสด พบว่า มีกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน 3 ประการคือ

1) กลไกบุคลากร (Man) ได้แก่กลุ่มผู้กำหนดนโยบายและผู้บริหารระดับสูง บุคคลากรกลุ่มปฏิบัติการและทีมเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นตามมาตรการเพื่อขับเคลื่อนในระดับพื้นที่

(1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและปลัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ขับเคลื่อนผู้บริหารส่วนกลางและแสดงบทบาทในการสื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทิศทางและเป้าหมาย ก่อเกิดเป็นพลังของการขับเคลื่อนนโยบาย

(2) บุคลากรกลุ่มปฏิบัติการ เป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้แนวคิดไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย

(2.1) คณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.) เป็นหน่วยหลักในการขับเคลื่อนงานตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังเพื่อการขับเคลื่อนงาน E-Payment และให้ คบจ. เป็นเสมือนโฆษกกระทรวงการคลังในพื้นที่ระดับจังหวัด

(2.2) ธนาคารกรุงไทย สนับสนุนกลไกหลักเชิงเทคนิคระดับพื้นที่ ระบบพร้อมเพย์ บัตรเดบิต QR-Code EDC Internet Banking และแอปพลิเคชั่น "เป๋าตัง" "ถุงเงิน"

(2.3) ทีมเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นตามแต่ละมาตรการ เพื่อขับเคลื่อนในระดับพื้นที่ ได้แก่

(2.3.1) ผู้พิทักษ์สิทธิ์ คือ เจ้าหน้าที่กระทรวงการคลังตรวจสอบผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์โครงการ มาตรการเยียวยา 5,000 บาท (3 เดือน)

(2.3.2) ทีมสามทหารเสือ ผู้แทน 3 กระทรวง คลัง พาณิชย์ ดิจิทัล รับสมัครร้านค้าโครงการ ชิมช้อปใช้

(2.3.3) ทีมมหาดไทย นำโดยผู้ว่าราชการจังหวัด นับเป็นพ่อเมืองและผู้มีอำนาจสั่งการสูงสุด

(2.34) ทีมไทยนิยม เพื่อลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเติมภายใต้ ในกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาลงทะเบียนได้ในปี 2560

(2.35) ทีมกลุ่มเปราะบาง นำโดย สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในการมาตรการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และโครงการเราชนะ

(2.36) ทีมหมอประชารัฐ สุขใจ (ทีม ปรจ.) องค์ประกอบ ได้แก่ นายอำเภอ ผู้แทนคณะบริหาร การคลังประจำจังหวัดผู้แทนสำนักงานจัดหางานจังหวัดหน่วยงานความมั่นคงในพื้นที่ หัวหน้าส่วน ราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทน ธ.ก.ส.หรือ ธ.ออมสินผู้ดูแลผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

2) กลไกกลยุทธ์ (Strategy) การขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสดจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ หากปราศจากกลยุทธ์ที่เหมาะสม หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังได้กำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างน้อย 10 กลยุทธ์ให้มีการปฏิบัติผ่านหน่วยงานของกระทรวงการคลังและองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย/มาตรการ ได้แก่

(1) กลยุทธ์ “หมอคลังอุ่นใจ ” ขับเคลื่อนแผน E-Payment ภาครัฐ

(2) กลยุทธ์ “พลัง E” ยื่นรายการภาษีระบบ E-Filing ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร การใช้บริการผ่าน Application Service การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเข้าบัญชีพร้อมเพย์

(3) กลยุทธ์ “พลังบุญ” ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (E-Donation) หักภาษีอัตโนมัติ

(4) กลยุทธ์ “ตลาดไร้เงินสด อย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง

(5) กลยุทธ์ “แจกโชค” ใช้บัตรเดบิต จับรางวัล 12 ครั้ง เงินรางวัล 84 ล้านบาท

(6) กลยุทธ์ “ลุ้นรับของสมนาคุณ” โครงการ “ชิมช้อปใช้” รถกระบะ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ดิจิทัล และทองคำแท่ง

(7) กลยุทธ์ “ใช้บัตรเดบิตชำระสินค้า ” ผ่านโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

(8) กลยุทธ์ “มาตรการลดการใช้เงินสด รับเงินคืน (Go Cashless Get Cash Back)”

(9) กลยุทธ์ “รู้จักกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (G-Wallet) ช่อง 1, 2” ผ่านโครงการชิมช้อปใช้

(10) กลยุทธ์ “ท่องเที่ยวชำระค่าห้องพักและอาหารด้วย App” ผ่านโครงการเที่ยวด้วยกัน

(11) กลยุทธ์ “ผูกบัญชีพร้อมเพยท์ เราไม่ทิ้งกัน ช่วยเยียวยา ”

(12) กลยุทธ์ “บัตรประชาชน” โครงการเราชนะ สำหรับผู้พิการ ผู้ป่วย และผู้สูงอายุที่เดินทางไม่ได้ และสำหรับประชาชนไม่มีอินเทอร์เน็ต และสมาร์ทโฟน

(13) กลยุทธ์ “การรับเงินคืน “(Cash Back) จากการชำระเงินด้วย App” โครงการยิ่งใช้ยิ่งได้

(14) กลยุทธ์ “ชำระเงินด้วย App แบบผูกใจผู้ซื้อโดนใจผู้ค้า”

(15) กลยุทธ์ “เพิ่มประสบการณ์ชำระเงินด้วย App ผ่านวงเงิน ม.33 เรารักกัน ”

(16) กลยุทธ์ “เพิ่มประสบการณ์ชำระเงินด้วย App ผ่านวงเงินเราชนะ”

(17) กลยุทธ์ “ดิจิทัลแพลตฟอร์มบนบล็อกเชน” (Block Chain)

3) กลไกการสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากภาครัฐด้วยข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ด้วยสัญลักษณ์ การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน ซึ่งกลไกการสื่อสารนี้ได้ทำผ่านแพลตฟอร์มของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาครัฐและการสนับสนุนโดยภาคเอกชน แคมเปญ “ว่องไว มั่นใจ ใช่เลย” การใช้สัญลักษณ์ตุ๊กตานุ่งจุงกระเบนแต่ผูกไท สะท้อนภาพลักษณ์คนไทยหัวใจไทยที่ก้าวสู่ความเป็นสากล พิธีเปิดงานเวปไซต์ www.E-Payment.Go.Th Info Graphic ในการทำการประชาสัมพันธ์สื่อสารมาตรการ รวมถึงการสื่อสารผ่านคลิปสั้น ๆ ซึ่งบริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

สรุปได้ว่า การขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดผ่านกระทรวงการคลัง พบว่า มีรูปแบบการขับเคลื่อน ใน 8 ลักษณะคือ 1) E-Payment ภายในหน่วยงานภาครัฐ 2) E-Payment สำหรับหน่วยงานรัฐและประชาชน 3) การส่งเสริมและผลักดัน E-Payment 4) การพัฒนากลไก E-Payment1 5)กำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment 6) การกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบาย 7) การสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ในภาคประชาชน และ 8)การวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐ และขับเคลื่อนด้วยกลไกสำคัญ 3 ประการคือ บุคลากร (People) กลยุทธ์ (Strategy) และการสื่อสาร (Communication)

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยกระตุ้นจากภายนอก อาทิ สถานการณ์โควิด-19 เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการลดใช้เงินสด ทั้งจากมาตรการเว้นระยะ นำไปสู่การป้องกันลดการสัมผัสเงินทอนของร้านค้า มาตรการ Lockdown ทำให้มีการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ต้องชำระเงินในระบบ E-Payment มากยิ่งขึ้น รวมถึงมาตรการที่รัฐออกมาช่วยเยียวยาและมาตรการกระตุ้นการ

จับจ่ายใช้สอยในช่วงที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 อาทิ โครงการเราไม่ทิ้งกัน เราชนะ การเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ช้อปดีมีคืน คนละครึ่ง เที่ยวด้วยกัน ซึ่งล้วนเป็นมาตรการทางการเงินที่ให้ใช้จ่ายผ่านระบบ E-Payment นับเป็นโอกาสที่ประชาชนจะได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและสร้างประสบการณ์ในการใช้เงินแบบลดการใช้เงินสด อีกทั้งภาครัฐยังสร้างความสมดุลในการไม่ละทิ้งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึง ระบบ E-Payment ภายใต้โครงการเราชนะ สำหรับกลุ่มเปราะบางและผู้ไม่มี Smartphone ให้ใช้บัตรประชาชนแทนการใช้จ่ายได้ จึงนับว่าเป็นโอกาสที่ดีสำหรับประเทศไทย ที่จะใช้บทเรียนจากประสบการณ์ที่กล่าวถึงข้างต้น เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการขับเคลื่อนนโยบายทางด้านการเงินการคลังและนโยบายสนับสนุนด้านดิจิทัล เพื่อนำพาให้สังคมไทยก้าวสู่สังคมไร้เงินสด

7.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้พบประเด็นที่สมควรนำมาพิจารณาดังนี้

7.2.1 สภาวการณ์ของสังคมไทย สังคมโลก เกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

โดยจากการศึกษาค้นพบว่า สภาวการณ์ของสังคมไทย รัฐมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดสังคมไร้เงินสดมาตลอดระยะเวลา 40 ปีที่ผ่านมา ซึ่งหากพิจารณาตามมุมมองและกรอบการวิเคราะห์ของ Schot And Steinmueller ที่ระบุถึงนโยบายนวัตกรรมของภาครัฐที่นำไปสู่สังคมไร้เงินสดของไทย จะเห็นได้ว่าประเทศไทยการออกแบบนโยบายที่มีวิทยาศาสตร์เป็นพื้นฐานและอยู่ในขั้นของการออกแบบนโยบายการที่มีระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National System Of Innovation) กล่าวคือ มุ่งพัฒนานโยบายที่มีเป้าหมายและกลยุทธ์ในระดับหน่วยงานรัฐสู่ภาคเอกชนและประชาชน โดยในระยะเริ่มต้นของการพัฒนาเป็นการพัฒนานโยบายสู่การปฏิบัติในลักษณะนโยบายเฉพาะส่วนหรือหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาของธุรกรรมทางการเงินของการให้บริการรัฐ (By Product) ทั้งนี้การดำเนินนโยบายเป็นไปตามสภาพหรือบริบทของเทคโนโลยีที่มีใช้ในภาครัฐขณะนั้น โดยประเทศเพิ่งจะมีแผนแม่บทสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) นี้เอง ดังนั้นในแง่ของนวัตกรรมเชิงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสด จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยเพิ่งจะอยู่ในยุคของการเริ่มต้นของการเป็นสังคมไร้เงินสดเท่านั้น (พ.ศ. 2565) กรอบของนโยบายปัจจุบันจึงอยู่ในขั้นของการพัฒนาเปลี่ยนแปลงนโยบายสู่สังคมไร้เงินสด (Adative Policy) ซึ่งแตกต่างจากสภาวการณ์ของสังคมโลกที่มีแนวโน้มชัดเจนที่ประเทศต่าง ๆ จะพัฒนาระบบการเงินไปสู่สังคมไร้เงินสด

เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในประเทศที่สำคัญ คือ สิงค์โปร์ เนเธอแลนด์ ฝรั่งเศส สวีเดน แคนนาดา เบลเยี่ยม และอังกฤษ ที่มีสัดส่วนการไม่ใช้เงินสดสูงมากกว่าระดับร้อยละ 50 และมีการพัฒนาแผนหรือโครงสร้างพื้นฐานของนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ชัดเจนอย่างครอบคลุมรอบด้าน

ซึ่งประกอบไปด้วยเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้คือ

1) โครงสร้าพื้นฐานทางอิเล็กทรอนิกส์
2) ระดับเทคโนโลยีที่ใช้ในประเทศ
3) พฤติกรรมสังคมแบบเดิม
4) ระบบความคิดและค่านิยมของสังคม
5) กฎหมาย
6) ความเชื่อมั่น
7) ความต่อเนื่องเชิงนโยบาย

7.2.2 ประเด็นนโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับสังคมไร้เงินสด

ระยะแรก เริ่มใช้นโยบายทางการคลังในการลดการใช้เงินสดตั้งแต่ปี 2520 และในปี 2527 มีการพัฒนาเทคโนโลยี จึงเป็นเรื่องของการวางกรอบนโยบาย การจัดตั้งกรรมการและองค์กร การจัดทำกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนภาคการเงินการคลังไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน เครือข่ายและระบบงานทางด้านการเงินการคลังของรัฐ ระยะที่สอง เริ่มตั้งแต่ปี 2545 ใช้นโยบายทางการเงินในการลดการใช้เงินสด ด้วยการพัฒนามาตรฐานการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก และในระยะที่ 3 หลังปี 2560 ใช้มาตรการทางการคลังในการลดการใช้เงินสดในภาคประชาชนกระจายเป็นวงกว้าง ในประเด็นนี้ชี้ให้เห็นถึงนวัตกรรมเชิงนโยบายของไทยที่มีการจัดทำนโยบายสอดคล้องกับ วิวัฒนาการของการจัดทำกรอบ (Framing) นโยบายสู่การปฏิบัติ ที่ระบุถึงวิวัฒนาการนโยบายว่า นโยบายจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในสังคมตลอดเวลา เมื่อนโยบายสาธารณะไม่รองรับการเปลี่ยนแปลงนั้น บริบทเชิงสังคมที่มีผลกระทบจากนโยบายจะกดดันให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นใหม่ โดยสามารถจำแนกได้เป็น 3 กรอบคิดหลัก อันได้แก่ กรอบแรกที่มุ่งสนใจนวัตกรรมเพื่อความเจริญรุ่งเรืองเพื่อก่อให้เกิดการเจริญเติบโตเศรษฐกิจสมัยใหม่ กรอบที่สองที่ มุ่งระบบนวัตกรรมแห่งชาติ เน้นการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดเศรษฐกิจสมัยใหม่ และกรอบสาม ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงแปรสภาพ (Transformative Change) ที่ทำให้เห็นเป้าหมายชัดเจนและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ซึ่งกระบวนการวิวัฒนาการนั้น รัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับ มีกฎหมาย กฎ ระเบียบรองรับทั้งการปฏิบัติและความปลอดภัยในการใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มี Application Software รองรับการใช้จ่ายที่สะดวก ปลอดภัย เป็นไปตามกฎหมายหรือข้อกำหนดที่รัฐวางไว้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนต้องใช้เวลาในการวางรากฐานและดำเนินการตามลำดับขั้น เพื่อให้มีสามารถที่จะขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายตามแผน National E-Payment ที่มุ่งจะเป็นสังคมไร้เงินสดในอนาคตต่อไป และจากที่ได้กล่าวมาแล้วว่าประเทศไทยเพิ่งเริ่มกำหนดแผนแม่บทในการเป็นสังคมไร้เงินสดในอนาคต นโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับสังคมคมไร้เงินสดจึงต้องมีการกำหนดแผนกรอบของการพัฒนาที่ชัดเจนในแต่ละปีของการดำเนินงานตามนโยบายในด้านต่างๆ อาทิ แผนของการพัฒนาโครงข่ายหรือโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีที่จำเป็นสู่สังคมไร้เงินสด แผนงานด้านกฎหมาย แผนงานด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งแผนของการพัฒนานโยบายหรือนโยบายที่ออกมาเพื่อออกแบบโยบายสู่สังคมไร้เงินสดจะต้องมีความต่อเนื่องของนโยบายจนกว่าจะบรรลุเป้าหมายของการเป็นสังคมไร้เงินสดทั้งสังคม

7.2.3 ประเด็นการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดผ่านกระทรวงการคลัง

จากการศึกษาพบว่า มี 8 ลักษณะอันได้แก่ 1)การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานภาครัฐ 2) การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน 3) การส่งเสริมและผลักดัน E-Payment 4) การพัฒนากลไก E-Payment 5) กำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน และข้อกฎหมาย ด้าน E-Payment 6) การกำหนดแผนกลยุทธ์การชำระเงินระดับนโยบาย 7) การสร้างประสบการณ์การใช้ E-Payment ในภาคประชาชน และ 8) การวางรากฐานเทคโนโลยีภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ ภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคสังคม และเอกชน และการขับเคลื่อนเชิงนโยบายของสังคมไร้เงินสดผ่านกระทรวงการคลังด้วยกลไก 3 ประการ คือ บุคลากร กลยุทธ์ และการสื่อสาร ซึ่งลักษณะของการขับเคลื่อนของไทยมีความสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ใหม่ของภาครัฐ (Public Sector) และหลักการบริหารจัดการใหม่ของภาครัฐ (New Public Mamagement) ที่บอกว่า หน่วยงานรัฐมีบทบาทในการจัดให้มีบริการโดยตรงไปยังผู้ใช้บริการ และอาศัยกรอบการทำงานด้านการกำกับดูแล ตลอดจนการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ด้วยการสร้างสรรค์มูลค่า (Value-Creating) ให้กับบุคคลและสังคม ซึ่งโดยหลักการของการขับเคลื่อนนโยบายรัฐไปสู่สังคมไร้เงินสดไม่สามารถดำเนินการแต่เพียงภาคใดภาคหนึ่งในระบบสังคมเท่านั้น แต่จำเป็นต้องมีการดำเนินไปตามลำดับวิวัฒนาการอย่างมีเป้าหมายและมีความต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

ซึ่งเห็นชัดเจนว่านวัตกรรมเชิงนโยบายในช่วงก่อนปี 2560 การออกนโยบายจะเป็นการดำเนินการที่เน้นการวางโครงสร้างพื้นฐาน กฎระเบียบ และการดำเนินการในภาครัฐ ภาคสังคม และภาคเอกชนเป็นหลัก ซึ่งจะยังไม่ค่อยเห็นการเติบโตของสังคมไร้เงินสดเท่าใดนัก จนกระทั่งหลังปี 2560 ด้วยสถานการณ์บ้านเมืองประกอบกับความพร้อมในการใช้เงินดิจิตอลทรอนิกส์ ทำให้มีมาตรการต่าง ๆ จากภาครัฐมากระตุ้นการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการดำเนินการช่วยเหลือประชาชน ซึ่งมาตรการดังกล่าวสามารถขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสดในภาคประชาชนมากกว่า 70% ของประชากรไทยทั้งหมด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การขับเคลื่อนนโยบายสู่สังคมไร้เงินสดของไทย เป็นนวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation) ที่เริ่มจากการริเริ่มนโยบาบกฎหมาย และกลไกของการภาคปฏิบัติการใหม่ๆ ให้ทันสมัยเหมาะสมต่อเหตุการณ์และบริบทของสังคมตามทรัพยากรที่มีอยู่ของรัฐ โดยมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศในอนาคต

7.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

7.3.1 ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ

7.3.1.1 ประเทศไทยควรมีการกำหนดกรอบระยะเวลาของการพัฒนานโยบายและการส่งเสริมการเป็นสังคมไร้เงินสดให้มีความชัดเจนมากขึ้น อาทิ การกำหนดเฟส การพัฒนาประเทศที่จะเป็นสังคมไร้เงินสดให้ชัดเจน ว่าปีไหนจะดำเนินนโยบายอะไร ทำอย่างไร และระบุตัวชี้วัดความสำเร็จให้ชัดเจน

7.3.1.2 ควรจัดตั้งศูนย์ประสานงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม เพื่อการใช้ E-Payment แบบ One Stop Service อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.3.1.3 ควรจัดโครงการให้ความรู้ด้านการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดและให้ความรู้ด้าน E-Payment ในระดับหมู่บ้านและชุมชน

7.3.1.4 ภาครัฐต้องมีความต่อเนื่องของนโยบายและกิจกรรมในการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมไร้เงินสดอย่างต่อเนื่อง

7.3.2 ข้อเสนอแนะต่อภาคเอกชนและประชาชน

7.3.2.1 ภาคเอกชนชนควรให้การสนับสนุนนโยบายของรัฐในการพัฒนาสังคมสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดด้วยการมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายและการสนับสนุนการนำเอานโยบายของรัฐไปร่วมปฏิบัติ อาทิ มีส่วนร่วมในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในสังคมไร้เงินสด ตลอดจนด้านการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศจากฐานข้อมูลเอกชนและรัฐ

7.3.2.2 ภาคประชาชนควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาพฤติกรรมของการลดการใช้เงินสดในระบบด้วยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่อธุรกรรมทางการเงินให้มากขึ้น และมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อการพัฒนาระบบธุรกรรมทางการเงินของภาคประชาชนสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม

กรมบัญชีกลาง. (2547). *คู่มือแนวปฏิบัติการจ่ายตรงเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ประเภทผู้ป่วยนอก โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชน*. สืบค้นจาก hospital.com/document/pdf/guidelinekbk2.pdf

กรมบัญชีกลาง กองการพัสดุภาครัฐ. (2553). *การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล้กทรอนิกส์ (E-GP) ระยะที่ 3*. สืบค้นจาก https://www.udch.go.th/uploads/doc/Procurement/

กรมบัญชีกลาง. (2561ก). *แนวทางการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการ และการนำส่งข้อมูลภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้นจาก https://www.rd.go.th/62063.html

กรมบัญชีกลาง. (2561ข). *ชิมช้อปใช้*. สืบค้นจาก https://www.rd.go.th/62063.html

กระทรวงการคลัง GFMIS. (2547). *ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้นจาก https://www.gfmis.go.th/?page_id=2/

กระทรวงการคลัง. (2553). *การพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์* สืบค้นจาก https://www.soc.go.th/wp-content/uploads/2020/01/53_v78.pdf

กระทรวงการคลัง. (2559). *เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)*. สืบค้นจาก https://www.fpo.go.th/main/getattachment/Department/Internal-Audit-

กระทรวงการคลัง. (2560). *เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการรับเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต) ผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Electronic Data Capture : EDC)*. สืบค้นจาก https://www.cgd.go.th/cs/Satellite?blobcol

กระทรวงการคลัง. (2563). *คนละครึ่ง*. สืบค้นจาก https://www.xn--42caj4e6bk1f5b1j.com/

กระทรวงการคลัง. (2564). *โครงการเราชนะ*. สืบค้นจาก https://www.xn--b3c4a2a6ch6f.com/assets/download/

คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ. (2561). *คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ*. สืบค้นจาก https://dl.parliament.go.th/handle/

ธนพล กองพาลี. (2563). สังคมไทย (กำลัง) ไร้เงินสด?. *Focus and Quick: FAQ*, (169), 1-7. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/research/faq/FAQ%20169.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *เรื่อง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเดบิตที่ออกและมีการใช้จ่ายภายในประเทศ.* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSA_

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน.* สืบค้นจาก https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/E/219/T_0008.PDF

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *รายงานระบบการชำระเงิน เรื่องวิถีใหม่ของการชำระเงินไทย.* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/Publication/PS_Annually_Report/AnnualReport/Payment_2020_TH.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2562-2564)*, สืบค้นจาก https://www.tcg.or.th/article_inside.php?article_id=312

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแล ธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ.* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/

นิชานันท์ อัครนววิสิฐ. (ม.ป.ป.). *การรับ-จ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ & Cashless Society*. สืบค้นจาก https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/mze4/~edisp/uatucm318934.pdf Cashless Society (https://www.thairath.co.th)

ประชาชาติธุรกิจ. (2565). *ย้อนรอยระบบชำระเงินไทย "เงินพดด้วง" ถึง "เงินดิจิทัล".*สืบค้นจาก https://www.prachachat.net/columns/news-842010)

ปรัชญ ตรีจาตุรันต์, และปรีชญาณ์ นักฟ้อน . (2561). สังคมไร้เงินสด ตัวแบบและแนวทาง. *วารสารมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, *1*(1), 52-71.

พนารัตน์ มาศฉมาดล. (2560). *การพัฒนาระบบราชการ/การบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560* สืบค้นจาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?

พระราชกฤษฎีกา. (2551). *การควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์* 125(99) น. 2.

มยุรี อนุมานราชธน. (2556). *นโยบายสาธารณะ Public policy* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

มัทยา ศรีพนา (2562). *สถานการณ์สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย.* สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

บรรณานุกรม (ต่อ)

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ. (2558). *National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์.* สืบค้นจาก http://www.epayment.go.th/home/app/

วิชญ์ศุทธ์ เมาระพงษ์. (2564). *ทำความรู้จักกับ QR Payment.* สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/tpanews/upload/mag_content/132/ContentFile2564.pdf

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2. (2565). *คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ.* สืบค้นจาก https://www.br2.go.th/main/uncategorised/189

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ* มติคณะรัฐมนตรี. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/digital_skills

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2562). *หนังสือ 10th Year NIA: Toward Innovation Nation.* สืบค้นจาก https://www.nia.or.th/ยุทธศาสตร์.html

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, (2563). *ประวัติความเป็นมา.* สืบค้นจาก /https://www.dga.or.th/about-us/our-history

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2544). *พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544.* สืบค้นจาก https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/

สำนักมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ กรมบัญชีกลาง. (2553). *เอกสารบรรยายระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(e-Government Procurement : E-GP).* สืบค้นจาก http://dept.npru.ac.th/procurement/data/files/state_supply.pdf

หนังสือกรมบัญชีกลาง. (2558). *เรื่อง ซ้อมความเข้าใจแนวทางปฏิบัติ การใช้บัตรเติมน้ำมันรถราชการ (Fleet Card).* สืบค้นจาก https://finance.offpre.rmutp.ac.th/2556/

Arvidsson, N. (2019). *The Story of Cash and the Route Toward a Cashless Society: The Case of Sweden. In: Building a Cashless Society*. Switzerland: Springer Cham.

Bason, C. (2010). *Leading Public Sector Innovation: Co-creating for Better Society*. UK: The Policy Press.

Bason, C. (2013). *Report of the Expert Group on Public Sector Innovation*. Luxembourg: EU Publications.

Bech, M.L. & Garratt, R. (2017). Central bank cryptocurrencies. *BIS Quarterly Review*, *3*(23), Retrieved from https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt1709f.htm

บรรณานุกรม (ต่อ)

Bot Magazine. (2019). *โครงการอินทนนท์ ก้าวสำคัญของการผลักดันนวัตกรรมสู่โครงสร้างพื้นฐานระบบการเงินไทย (TheKnowledge_ProjectInthanon).* Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Documents/PhraSiam0362/TheKnowledge_ProjectInthanon.pdf

Bugge, M. M., Mortensen P.S., & Bloch, C. (2011). *Measuring Public Innovation in Nordic Countries.* Retrieved from http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:707193/FULLTEXT01.pdf

Choi, N., & S. Majumdar. (2015). Social Innovation: Towards a Conceptualisation. *Technology and Innovation for SocialChange*, *4*(3), 7–34.

Cole, M., & Parston, G. (2006). *Unlocking Public Value: New Model for Achieving High Performance in Public Service Organization*. Wiley & Sons, Inc., Hoboken.

Duignan, B. (2023). *What Is a Cashless Society and How Does It Work*?. Retrieved from https://www.britannica.com/story/what-is-a-cashless-society-and-how-does-it-work

Edler, J., & Fagerberg, J. (2017). *Innovation Policy: What, Why & How*, Oxford Review of Economic Policy, *1*(33), 2-23.

Edler, J., & Nowotny, H. (2015). The pervasiveness of innovation and why we need to re-think innovation policy to rescue it. *Designing the future. Economic, societal and political dimensions of innovation*. Vienna: Echomedia Buchverlag.

Edler, J., Shapira, P., Cunningham, P. and Gök, A. (2016). *Handbook of Innovation Policy Impact*. USA: Edward Elgar.

Eggers, B., & Singh, S. (2009). *The Public Innovator's Playbook*. Washington, DC: Harvard Kennedy School of Government.

European Commission. (2010). Innovation Union Scoreboard 2010. *The Innovation Union's performance scoreboard for Research and Innovation, 2*(13).

Eurostat. (2018). *Economy wide Material Flow Accounts (EW-MFA) handbook.* Retrieved from https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/9117556/KS-GQ-18-006-EN-N.pdf/b621b8ce-2792-47ff-9d10-067d2b8aac4b?t=1537260841000

บรรณานุกรม (ต่อ)

Fagerberg, J. (2005). *Innovation: A Guide to the Literature*. Oxford: Oxford University Press.

Fagerberg, J., Mowery, D. & Nelson, R. (2004*). The Oxford Handbook of Innovation*. Oxford: Oxford University Press.

Fagerberg, J., Srholec, M. & Verspagen, B. (2010). The Role of Innovation in Development. *Review of Economics and Institutions*, *1*(2), 1- 29.

Goffman, E. (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Cambridge: Harvard University Press.

Howlett, M. (2011). *Designing Public Policy: Principles and Instruments*. London: Routledge.

Johan, S., & Steinmueller, E. W. (2018). *Research Policy*, *9*(47), 1554-1567.

Kuznets, S. (1973). Modern economic growth: findings and reflections. *An Economic Review, 63*(3), 247-258.

Lake, R. (2021). *Cashless Society: Everything You Need to Know. In Chime*. Retrieved from https://www.chime.com/blog/top-benefits-of-going-cashless/

Martin, B.R. (2016). R&D policy instruments–a critical review of what we do and don't know. *Industry and Innovation*, 23, 157-176.

Moss, S. S. (2016). The influence of discretionary accruals and corporate governance on cost of equity capital: using unbalanced panel data with fixed effects regression model. *Journal of the Association of Researchers*, *2*(21), 171-187.

Murray R, Caulier-Grice J, Mulgan G. (2010). *The Open Book of Social Innovation.* London: NESTA.

Rosenberg, R. (1990). Inheritance Before Choice in Public Policy. *Journal of Theoretical Politics*, *2*(3), 263-291.

Schot et al., (2016). The roles of users in shaping transitions to new energy systems Nat. *Energy, 1*(1), 1-7.

Schot, J., & Steinmueller, W.E. (2018). Three frames for innovation policy: R&D, systems of innovation and transformative change. *Research Policy*, *47*(9), 1554-1567.

Schumpeter, J.A. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profit, Capital, Credit, Interest and the Business Cycle*. Cambridge: Harvard University Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Siam Commercial Bank Public Company Limited. (2022). *The cashless society marches ahead in Thailand.* Retrieved from https://www.scb.co.th/en/personal-banking/stories/are-you-ready-with-virtual-money.html

The Organization for Economic Cooperation and Development. (2005). *Oslo Manual: Guidelines for collecting interpreting innovation data*. Paris: OECD publishing.

The Organization for Economic Cooperation and Development. (2018). *OECD Future of Education and Skills 2030: Conceptual learning framework.* Retrieved from http://www.oecd.org/education/

Todaybizview. (2021). *Cryptocurrency the series*. Retrieved from https://workpointtoday.com/cryptocurrency-104/

Tunzelmann, N.V., & Acha, V. (2004). Innovation in "Low-Tech" Industries. *The Oxford Handbook of Innovation*. Oxford: Oxford University Press.

Ward, O., & Rochemont, S. (2019). *Understanding Central Bank Digital Currencies (CBDC).* Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/338792619_Understanding_Central_Bank_Digital_Currencies_CBDC

World Bank. (2017). *The Global Findex Database*. Retrieved from https://globalfindex.worldbank.org/basic-page-overview

Wolman, D. (2013). *The End of Money: Counterfeiters, Preachers, Techies, Dreamers--and the Coming Cashless Society*. UK: Hachette.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบงานวิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

RSU มหาวิทยาลัยรังสิต RANGSIT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ถ.พหลโยธิน Muang-Ake, Paholyothin Rd. F. (66) 2533 9470
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

นวส 4791 / 1375 วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม

23 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบงานวิจัย

เรียน ผู้เกี่ยวข้อง

ด้วยนางสาวธาราภรณ์ จบรัตน์ รหัส 5709898 นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต กำลังจัดทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง **นวัตกรรมนโยบายภาครัฐสู่สังคมไร้เงินสด** ซึ่งมี ดร.ธัชกร ธิติลักษณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีความประสงค์**ขอข้อมูลที่**เกี่ยวกับนโยบายของภาครัฐรวมถึงมาตรการและข้อปัญหาอุปสรรคในการดำเนินนโยบายกระตุ้น**เศรษฐกิจที่มี**ผลพวงทำให้เป็นการผลักดันประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด

ในการนี้ ใคร่ขออนุเคราะห์ข้อมูลเอกสารและบุคลากรและขอเปิดเผยชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ **เพื่อให้ข้อมูล**และความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ เพื่อร่วมช่วยกันพัฒนางานด้านวิชาการ โดยจะขอเข้าพบและสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่ท่านสะดวก

จึงเรียนมาเพื่อโปรด ให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ด้วยความเคารพอย่างสูง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรวรัญช์ องคสิงห

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง

หมายเหตุ การประสานแจ้งยืนยันที่หมายเลขโทรศัพท์ 0810791679, ID Line :taraporn jobrat

Email : tarapornjobrat@yahoo.com

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ธาราภรณ์ จบรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	สถาบันการบินพลเรือน Flight Operation Officer ,1994 Communication Operation,1994 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2), 2541 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, 2546
ที่อยู่ปัจจุบัน	37 ถนนเพชรบุรี 5 แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการคลังชำนาญการ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University