

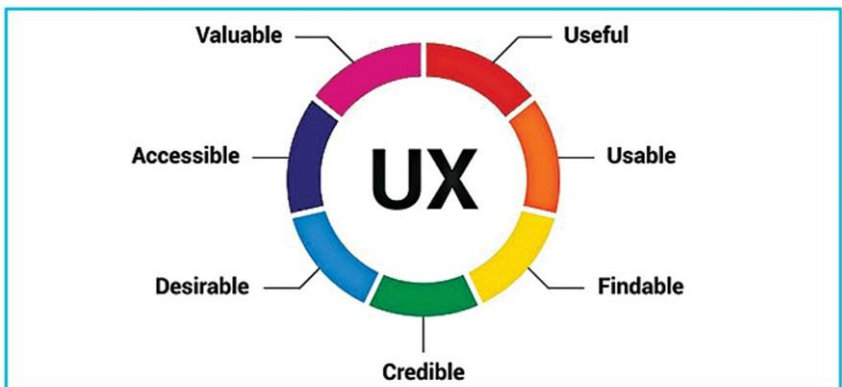


## บทสรุป (ที่ไม่คาดคิด) ของ 'ชิม ช้อป ใช้' (2)

สำหรับคุณผู้อ่านที่ไม่ค่อยชำนาญเรื่องการท่องเว็บไซต์หรือไม่ค่อยถนัดการใช้แอปสมาร์ตโฟนเท่าไรนัก แค่เห็นขั้นตอนที่ผมอธิบายเมื่อสัปดาห์ที่แล้วว่าต้องลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ ต้องรอรับข้อความยืนยันทางมือถือหรืออีเมล และจะใช้แต่ละที่ที่ต้องผ่านแอปสมาร์ตโฟนอีก ก็อาจถอดใจจากสิทธิในมาตรการนี้ไปตั้งแต่ต้น

แต่ทราบไหมครับว่าแม้จะเป็นคุณผู้อ่านที่คุ้นเคยกับการท่องเว็บไซต์และเข้าใจการใช้แอปสมาร์ตโฟนเป็นอย่างดีก็ตาม อะไร ๆ มันก็ไม่ง่ายคายอย่างที่คิด สำหรับผมมองว่ากระบวนการขอรับสิทธิจากมาตรการ ชิม ช้อป ใช้ นี้ เหมือนเป็นเกมวัดทักษะด้านดิจิทัลยุคใหม่ของประชาชนคนไทยกลาง ๆ ได้เลยครับ

เริ่มตั้งแต่ด่านแรกของการขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิทางเว็บไซต์ www.ชิมช้อปใช้.com ซึ่งจำกัดว่าให้ลงทะเบียนได้เพียงวันละ 1 ล้านคนเท่านั้น ในช่วงวันแรก ๆ หรือช่วงเวลาที่มีคนเข้าไปลงทะเบียนกันเป็นจำนวนมากนั้น จากที่ผมเข้าไปทดลองใช้เองและจากที่สอบถามคนที่ได้ลงทะเบียนในช่วงเวลาเหล่านั้น พบว่าบางคนต้องใช้เวลาลงทะเบียนกว่า 3 ชั่วโมงเลยทีเดียวว่าจะสำเร็จ เพราะด้วยความที่คนเข้าไปใช้งานพร้อมกันมาก ทำให้หน้า



การออกแบบเพื่อประสบการณ์ผู้ใช้ หรือ User Experience (ภาพ www.interaction-design.org)

เว็บไซต์ที่ลงทะเบียนมีปัญหาค้างบ้าง กดลงทะเบียนไปต่อไม่ได้บ้าง ซึ่งก็หมายความว่า สำหรับคนที่เริ่มลงทะเบียนทันทีหลังเที่ยงคืน กว่าจะลงทะเบียนสำเร็จก็ผ่านไปตีสามกว่าครับ เรียกว่าคืนนั้น ๆ คนไทยจำนวนหนึ่งคงแทบจะไม่ได้นอนกัน เพราะเสียเวลาในช่วงชิงจังหวะเพื่อให้ได้สิทธิลงทะเบียน 1 สิทธิ ในจำนวนล้านสิทธิต่อวันนั้นให้จงได้

แม้จะผ่านด่านแรกของการแข่งกันแย่งสิทธิลงทะเบียนต่อวันไปได้ และมีผลแสดงขึ้นมาหน้าจอบว่าเราลงทะเบียนเสร็จสมบูรณ์แล้ว นั่นไม่ได้แปลว่าเราจะได้รับสิทธิตามมาตรการนี้แล้วนะครับ เพราะต้องรอผลการพิจารณาอีกว่าจะได้หรือไม่ได้ สิทธิ โดยผลการพิจารณาดังกล่าวจะส่งมาให้ผู้ที่ลงทะเบียนสำเร็จภายในระยะเวลาไม่



บางคนต้องใช้เวลาลงทะเบียนกว่า 3 ชั่วโมงเลย (ภาพ www.sanook.com)

เกิน 3 วันผ่านทางอีเมล และหรือข้อความทางโทรศัพท์ นั่นหมายความว่า ด่านที่ 2 ก็ต้องมารอดูกันต่อไปอีกประมาณ 3 วันครับ ว่าที่ผู้ลงทะเบียนเหล่านั้นจะผ่านหรือไม่



คุณได้ไปด้านต่อไป (ภาพ [www.pantip.com](http://www.pantip.com))

ซึ่งถ้าได้ผลตอบกลับว่า “ลงทะเบียนชิม ช้อป ใช้ สำเร็จ” นั่นคือเราผ่านด่าน 2 นี้และได้ไปต่อ แต่ก็มีหลาย ๆ คนครับที่จะไม่ผ่านด่านนี้ เช่น ถ้าตอนลงทะเบียนเลือกจังหวัดที่ต้องการจะไปใช้สิทธิเป็นจังหวัดเดียวกันกับที่อยู่ในบัตรประชาชน ก็จะได้ผลตอบกลับว่า “ลงทะเบียนชิม ช้อป ใช้ ไม่สำเร็จ” และต้องวนกลับไปสู่นด่านแรกเพื่อแข่ง

กันแย่งสิทธิลงทะเบียนใหม่หลังเที่ยงคืนอีกครั้ง ซึ่งถ้ามองในแง่การออกแบบเพื่อประสบการณ์ผู้ใช้ (UX: User Experience) ที่ดี ตัวเว็บไซต์น่าจะออกแบบให้ผู้ลงทะเบียนไม่สามารถเลือกจังหวัดที่ซ้ำกับในบัตรประชาชนได้ตั้งแต่ต้นเลย เพื่อตัดความผิดพลาดในลักษณะนี้ออกไปไม่ให้มีแม้แต่โอกาสที่จะเกิดขึ้นได้

เมื่อผ่านด่านที่ 2 และได้รับข้อความยืนยันการได้รับสิทธิว่า “ลงทะเบียนชิม ช้อป ใช้ สำเร็จ” แล้ว ก็ยังมีด่าน

ต่อไปอีกครับ บอกแล้วว่าเกมวัดทักษะดิจิทัลของประชาชนไทยของรัฐบาลเกมนี้เตรียมอุปสรรคไว้ให้เราหลายด่านเลย รายละเอียดของด่านถัดไปจะเป็นอย่างไรต่อ ไว้เดี๋ยววันพุธหน้าผมมาเล่าให้ฟังครับ.

รศ.ดร.ชุตินันต์ เทิดวิบูลย์วอช

รองศาสตราจารย์ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)  
[chutisant.ker@nida.ac.th](mailto:chutisant.ker@nida.ac.th)