

ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน

พิรุวรรณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ในปัจจุบันช่องทางการติดต่อรับบริการของประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐมีด้วยกันหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อที่หน่วยงานของรัฐด้วยตนเอง การติดต่อโดยใช้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การติดต่อด้วยโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งบางกรณีประชาชนอาจยังไม่ทราบวิธีการติดต่อเพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ อาจเป็นเพราะวิธีการและขั้นตอนนั้นยังไม่เป็นที่แพร่หลายซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ ก็จะมีช่องทางในการติดต่อของตนเอง

ภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ เพื่อให้เกิดการบูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลที่สมบูรณ์และครอบคลุมการให้บริการแก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานของรัฐอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งยังจะเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยป้องกัน และลดปัญหาการทุจริตภายในหน่วยงานภาครัฐได้อีกด้วย (“ไอซีทีเร่งเครื่องศูนย์ข้อมูลรุก e-Service ภาครัฐ เพื่อประชาชน”, 2558, น. 16)

ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน

การพัฒนาศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนจึงอยู่บนหลักการพื้นฐานสำคัญ คือ การเปิด ข้อมูลให้ภาคส่วนราชการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐและทำงานประสานเชื่อมโยงกันได้ และเพื่อให้ ประชาชนทุกระดับได้เรียนรู้และได้รับข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาการดำรงชีวิตได้อย่างเท่าเทียม ตลอดจนมุ่งหวัง ให้เป็นเครื่องมือช่วยรักษาความมั่นคงของประเทศ และทำให้ประชาชนเข้าใจถึงสภาวะแวดล้อมของโลก ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนจึงเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์สำคัญ ที่ทำให้ประชาชนได้เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันและใช้ข้อมูลแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะการใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนาการประกอบอาชีพและแสวงหาช่องทาง ตลอดจนทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่า เช่น ชาวบ้านที่ผลิตงานฝีมือท้องถิ่นสามารถดูเปรียบเทียบกับงานฝีมือของหมู่บ้านอื่น ๆ ได้ เพื่อสร้างความแตกต่าง ทั้งยังมุ่งที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มอำนาจการแข่งขันของประเทศ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ได้ในอนาคต

ช่องทางการเข้าถึงศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน

ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนจะต้องมีการดำเนินงานเพื่อเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึง ข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐสำหรับประชาชนจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐได้จากจุดเดียว

โดยศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนมีช่องทางให้หน่วยงานของรัฐและประชาชนทั่วไปเข้าใช้บริการได้ใน 4 ช่องทาง คือ

1. ศูนย์รวมบริการภาครัฐในรูปแบบเว็บไซต์ (Government e-Service Website Portal) หรือ www.GovChannel.go.th ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวมช่องทางเข้าถึงเว็บไซต์ภาครัฐ โดยเป็นเว็บไซต์ศูนย์รวมเพื่อเชื่อมต่อไปสู่เว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 ศูนย์กลางรวมเว็บไซต์ข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (Thailand e-Government Portal) เป็นเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่ให้บริการผ่าน www.egov.go.th จำนวนทั้งสิ้น 2,547 เว็บไซต์ รวม 454 หน่วยงาน

1.2 ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ เป็นศูนย์รวมข้อมูลสาธารณะและข้อมูลภาครัฐในรูปแบบมาตรฐานเปิด และเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลที่ภาครัฐเปิดเผยจากจุดเดียวผ่าน www.data.go.th ซึ่งปัจจุบันมีข้อมูลของภาครัฐที่เปิดเผยแล้วจำนวน 285 ชุดข้อมูล จาก 38 หน่วยงาน

1.3 ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ซึ่งรวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีอยู่ในคู่มือประชาชนของทุก ๆ หน่วยงานภายใต้พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยผ่าน www.info.go.th ที่สามารถใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ปัจจุบันได้จัดให้มีคู่มือบริการประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่เผยแพร่แล้ว จำนวน 10,049 คู่มือ

2. ศูนย์รวมบริการภาครัฐในรูปแบบแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ (Government Mobile Application Portal) เป็นช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐในรูปแบบแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ผ่านศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center : GAC) สำหรับประชาชนที่มีอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต

ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (GAC) เป็นแอปพลิเคชันที่เป็นศูนย์รวมแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของภาครัฐที่มีจำนวนมากกว่า 100 โปรแกรม และจะนำมารวบรวมอยู่ในรูปแบบโมบายแอปพลิเคชันชื่อ GAC หรือ www.apps.go.th โดยโปรแกรมเหล่านี้จะถูกคัดเลือกกว่าสามารถบริการประชาชนได้อย่างจริงจัง ไม่ใช่โปรแกรมประชาสัมพันธ์องค์กร ขณะเดียวกันโปรแกรมเหล่านี้ต้องสามารถรองรับอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ โดยสามารถใช้งานกับสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตได้ เพื่อช่วยสร้างความสะดวกในการค้นหาและดาวน์โหลดแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของภาครัฐแก่ประชาชน และเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service หรือ m-Service) ได้ทุกที่ ทุกเวลาจากอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ที่อยู่ในมือ ซึ่งโมบายแอปพลิเคชันภาครัฐสามารถดาวน์โหลดผ่าน GAC ได้แล้วจำนวน 108 บริการ จาก 68 หน่วยงาน และขณะนี้ GAC ได้รวบรวมแอปพลิเคชันภาครัฐที่ครอบคลุมทุกบริการเพื่อประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ จะนำโมบายแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นมาบรรจุไว้ใน GAC อย่างต่อเนื่องซึ่งวิธีการใช้บริการจากศูนย์รวมบริการภาครัฐในรูปแบบแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือนั้น สามารถดำเนินการได้ง่าย ๆ โดยการลงโปรแกรม GAC ในมือถือ (Download Application) ได้ทั้งในระบบปฏิบัติการ Androids จาก Play Store และระบบปฏิบัติการ IOS จาก Apps Store) ซึ่งหลังจากที่ลงทะเบียนและดำเนินการใช้โปรแกรมแล้ว จะสามารถหาข้อมูลในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ

ของรัฐได้ง่าย เนื่องจากเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมโปรแกรมที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ และมีการจัดหมวดหมู่ไว้ให้เข้าใจง่าย นอกจากนี้ จะมีการรับฟังความเห็นจากทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาชน เพื่อให้ GAC มีความสมบูรณ์มากขึ้นและทำให้รับรู้ความต้องการใช้แอปพลิเคชันจากภาคประชาชนว่าต้องการแอปพลิเคชันด้านใดบ้าง เพื่อที่ภาครัฐจะได้เตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของข้อมูลและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ และเป็นแอปพลิเคชันที่ประชาชนต้องการจริง ๆ เพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างของแอปพลิเคชันใน GAC เช่น

- แอปพลิเคชัน BMTA ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ตอบโจทยการใช้งานในชีวิตประจำวันของคนกรุงเทพฯ ที่ใช้รถเมล์ ขสมก. โดยมีระบบค้นหาสายรถเมล์ที่ผ่านตามป้ายรถเมล์โดยผู้ใช้สามารถตรวจสอบป้ายรถเมล์ที่ยืนอยู่ว่ามีรถเมล์สายใดผ่านบ้าง ระบบค้นหาต้นสายปลายทางคือผู้ใช้เลือกสถานที่ต้นทางและปลายทางโดยพิมพ์ป้ายรถเมล์ต้นทางและปลายทางที่ต้องการเดินทางไป ระบบค้นหาป้ายรถเมล์ที่ใกล้สุด ระบบค้นหาสถานที่สำคัญ ระบบตรวจเช็คความเร็วรถและข้อมูลข่าวสารจาก ขสมก.

- แอปพลิเคชัน Highway Traffic ของกรมทางหลวงที่แสดงข้อมูลสภาพจราจรของทางหลวงในประเทศไทย

- แอปพลิเคชัน Traffic Voice Information Service ทางด้านจราจร ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ซึ่งจะรายงานสภาพจราจรด้วยเสียงอัตโนมัติออนไลน์ โดยดึงสภาพการจราจรจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แบบอัตโนมัติ และสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยเสียง

- แอปพลิเคชัน Thai Weather ของกรมอุตุนิยมวิทยาที่รายงานสภาพอากาศของประเทศไทย โดยมีระบบรายงานสภาพอากาศปัจจุบัน ระบบรายงานพยากรณ์อากาศล่วงหน้า เส้นทางพายุ และแผ่นดินไหว ซึ่งเป็นการแจ้งข่าวสารเตือนภัยต่าง ๆ รวมถึงระบบรายงานสภาพอากาศด้วยรูปถ่าย

- แอปพลิเคชัน NHC ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) ที่นำเสนอคลังข้อมูลน้ำและภูมิอากาศแห่งชาติ โดยมีระบบรวบรวมข้อมูลบริหารจัดการน้ำ ระบบแสดงข้อมูลปริมาณน้ำในเขื่อนต่าง ๆ และสภาพอากาศต่าง ๆ เช่น วิเคราะห์เส้นทางและความรุนแรงของพายุ ปริมาณฝนทั่วประเทศ เป็นต้น

- แอปพลิเคชัน Fonluang + ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกรมฝนหลวงและการบินเกษตร และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เหมาะสำหรับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเกษตรกร ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลโครงการฝนหลวงในพื้นที่ภัยแล้งขาดแคลนน้ำทางการเกษตรได้ โดยมี 5 ระบบ คือ 1. ระบบรายงานสภาพอากาศประจำวันและอุณหภูมิจังหวัดต่าง ๆ 2. ระบบแสดงข้อมูลพื้นที่ฝนตกทั่วไทย สามารถดูข้อมูลฝนตกสะสมจากเรดาร์ย้อนหลังได้ 30 วัน 3. ระบบรายงานพื้นที่ทำฝนหลวงหรือปฏิบัติการฝนหลวงประจำวันและพื้นที่เป้าหมายดูข้อมูลการทำฝนหลวงย้อนหลังได้ 30 วัน 4. ระบบแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณน้ำในเขื่อนต่าง ๆ และแสดงภาพจากกล้อง CCTV 5. ระบบแสดงข้อมูลเกี่ยวกับฝนหลวง ข้อมูลประวัติความเป็นมา พระราชกรณียกิจ ตำราฝนหลวง หน่วยปฏิบัติการฝนหลวง วิทยุทัศน์ฝนหลวง ศัพท์ฝนหลวง โดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ต้องการให้แอปพลิเคชันนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลเชิงวิชาการทางการเกษตรในรูปแบบใหม่เพื่อให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจและมีข้อมูลในรูปแบบที่ทันสมัย

- แอปพลิเคชัน DoctorMe ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ที่มีข้อมูลวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและเหตุฉุกเฉิน สามารถดูแนวทางปฏิบัติตนเพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นด้วยตนเอง สามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินไปยังศูนย์แพทย์ฉุกเฉิน (1669) ผ่านช่องทางพิเศษด้วยการส่งข้อมูลฉุกเฉินทั้งหมดหมายเลขโทรศัพท์ พิกัดที่อยู่ และข้อมูลส่วนตัว หลังจากนั้นเพียงรอการติดต่อกลับจากศูนย์แพทย์ฉุกเฉิน (1669) ได้ทันที แอปพลิเคชันนี้รองรับการใช้งานของผู้พิการและทุพพลภาพ และรองรับการรับข่าวสารผ่านบริการ Push Notification

- แอปพลิเคชัน WMSC ของกรมชลประทาน ที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารจัดการน้ำ ได้แก่ ข้อมูลปริมาณน้ำท่า ปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำ อัตราการไหลของน้ำในแม่น้ำต่าง ๆ ปริมาณน้ำฝน รวมทั้งพื้นที่เพาะปลูก เป็นต้น ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรได้ โดยเฉพาะข้อมูลการปล่อยน้ำของกรมชลประทานในแต่ละพื้นที่เพื่อนำมาคำนวณช่วงเวลาให้น้ำแล้งและน้ำมากได้

- แอปพลิเคชัน RAMA Appointment ของโรงพยาบาลรามาศิริ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้คนไข้ของโรงพยาบาล โดยแบ่งการใช้งานเป็น 2 ส่วนคือ 1. กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปที่ยังไม่ได้สมัครสมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล 2. กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกแล้วจะสามารถดูรายการนัดหมาย แจ้งเลื่อนนัด และเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคลได้

- แอปพลิเคชัน Kaset QR Code ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ที่สามารถอ่าน QR Code Barcode และ AR Code บนสินค้าเกษตรที่ได้รับการรับรองเพื่อดูข้อมูลและแหล่งผลิตได้

- แอปพลิเคชัน LandsMaps ของกรมที่ดิน ที่สามารถตรวจสอบตำแหน่งที่ดินด้วยการใช้เลขโฉนดช่วยให้ข้อมูลเวลาที่ซื้อที่ดินได้สะดวกขึ้น ทั้งมีข้อมูลของแปลงที่ดิน รูปภาพ และการประเมินราคาในอนาคต

- แอปพลิเคชัน iForest ของกรมป่าไม้ ที่แสดงแนวเขตพื้นที่และฐานข้อมูลป่าสงวนแห่งชาติ เพื่อการตรวจสอบว่าเป็นที่ดินป่าสงวนหรือแจ้งเบาะแส ร้องเรียนการบุกรุกเข้าพื้นที่ป่าสงวนก็สามารถแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน ของกรมป่าไม้ได้อีกด้วย

3. ตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ (Government Kiosk) เป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐผ่านตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐที่ติดตั้งในพื้นที่สาธารณะ เพื่อเป็นช่องทางเสริมในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และบริการต่าง ๆ ของรัฐ โดยข้อมูลทุกหน่วยงานราชการจะเชื่อมโยงกัน และขณะนี้มีระบบที่ให้บริการ 8 ระบบ จาก 4 หน่วยงาน ซึ่งภาครัฐมีการนำร่องติดตั้งเพื่อให้บริการจำนวน 2 แห่งที่ศูนย์ G - Point สาขาศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์และศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า และกำลังติดตั้งให้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

4. อุปกรณ์สมาร์ตบ็อกซ์ (Government Smart Box) เป็นอุปกรณ์เสริมที่ติดตั้งในพื้นที่สาธารณะ เพื่อเป็นช่องทางเสริมในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งให้บริการในรูปแบบบริการออนไลน์ (e-Services) โดยจะเร่งติดตั้งในพื้นที่ให้บริการของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สำหรับเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของรัฐไปยังประชาชน ขณะนี้มีการนำร่องติดตั้งอุปกรณ์สมาร์ตบ็อกซ์แล้ว จำนวน 27 เครื่อง ณ จุดให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) (“ประเทศของเรา...กับสิ่งดี ๆ ที่จะเกิดขึ้น”, 2558,

น. 18, “กดปุ่ม 'Govchannel-GAC' ดึงหน่วยงานรัฐนาร่อง 'เศรษฐกิจดิจิทัล’”, 2558, น. 30, 32, “ไอซีทีชู 'จีเอซี' ศูนย์กลางแอฟยกระดับงานบริการภาครัฐ”, 2558, น. 8, “นายกฯ เปิดตัว GovChannel เข้าถึงข้อมูลภาครัฐ 3 ช่องทาง”, 2558, น. 6, “ไอซีทีเร่งเครื่องศูนย์ข้อมูลรุก e-Service ภาครัฐเพื่อประชาชน”, 2558, น. 16, และ “ช่องทางเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ”, 2558, น.9)

เห็นได้ว่าศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนประกอบไปด้วยช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐที่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุก ๆ กลุ่ม และทุกท้องถิ่นอย่างทั่วถึงเพื่อให้ต่อบริการใช้งานที่ตรงใจประชาชนมากที่สุด

ประชาชนที่สะดวกเข้าถึงบริการภาครัฐด้วยคอมพิวเตอร์จะสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐที่จัดทำเป็นเว็บท่า (Website Portal) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวมทุกช่องทางในชื่อของ www.govchannel.go.th ภายในเว็บไซต์นี้จะพบกับทางเชื่อมไปสู่เว็บไซต์อื่น อาทิ ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีอยู่ในคู่มือประชาชนของทุก ๆ หน่วยงานภายใต้พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

สำหรับประชาชนที่สะดวกเข้าถึงบริการภาครัฐด้วยอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ก็จะมีโมบายแอปพลิเคชันชื่อ GAC ซึ่งเป็นศูนย์รวมแอปพลิเคชันภาครัฐไว้ที่เดียว มีการแบ่งแยกหมวดหมู่ตามความต้องการในการใช้งาน และแยกหมวดหมู่รายละเอียด ทำให้สามารถค้นหาโมบายแอปพลิเคชันภาครัฐที่ต้องการได้ ซึ่งนอกจากความสะดวกในการใช้งานแล้วยังเป็นการถ่วงดุลแอปพลิเคชันที่สามารถเชื่อมั่นได้ว่าเป็นแอปพลิเคชันภาครัฐของจริงได้อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ ศูนย์รวมแอปพลิเคชันภาครัฐยังได้พัฒนาเป็นบริการในรูปแบบเว็บไซต์ www.app.go.th ด้วยอีกทางหนึ่ง

ส่วนประชาชนที่ไม่สะดวกในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงบริการภาครัฐ ก็มีการพัฒนาช่องทางให้บริการผ่านตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ และอุปกรณ์สมาร์ตบุ๊กซ์ โดยตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐเป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐได้ด้วยบัตรประชาชนเพียงใบเดียว และกำลังจะขยายพื้นที่การวางในแหล่งชุมชนให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย (“GovChannel' เอื้อประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ”, 2558, น. 2 และ “เปิดแล้วโกฟแซนแนลศูนย์ข้อมูลรัฐ”, 2558, น.9)

การพัฒนาศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ประโยชน์ที่หน่วยงานของรัฐจะได้รับ

ภาครัฐสามารถนำเสนอบริการใหม่ ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น ผ่านแอปพลิเคชันที่มีความหลากหลายบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต

2. ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

2.1 ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้นผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา

2.2 ประชาชนทุกคนได้รับรู้ข้อมูลและข้อเท็จจริงในข้อมูลชุดเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการสนับสนุน การให้ความร่วมมือ และการยอมรับจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในบ้านเมือง ฉะนั้น

ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนคือวิธีการสำคัญที่ทำให้ประชาชนจะได้เข้าถึงข้อมูลให้ได้มากที่สุด ทำให้ประชาชนได้ตระหนักรู้ข้อเท็จจริงไปร่วมกันและได้เข้าใจในข้อมูลเดียวกันในเรื่องทั่ว ๆ ไป เรื่องที่ไม่มีอะไรที่ซับซ้อนมาก รวมทั้งจะทำให้เข้าใจว่าทำไมภาครัฐจึงต้องทำเช่นนี้ในการแก้ปัญหา โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการดำรงชีวิตของประชาชน

นอกจากประโยชน์ดังกล่าวแล้ว ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนจะเป็นช่องทางให้ข่าวสารข้อมูลทั่วถึงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐและเกิดการทำงานเชื่อมโยงกันได้ เช่น นอกจากให้ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำแล้วยังดูการบริหารจัดการน้ำได้อีกด้วย และนอกจากประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารแล้ว เมื่อเกิดข้อสงสัยก็สามารถส่งข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใหม่ได้อย่างสะดวกอีกด้วย

สรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

โลกในยุคปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ทั้งกับประชาชน ภาคธุรกิจ รวมถึงหน่วยงานของรัฐด้วย ประกอบกับจุดมุ่งหมายการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชน คือ ประชาชนจะต้องสามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็วให้สมกับเป็น Smart Government กล่าวคือ ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตทั้งที่เป็นเว็บไซต์และแบบแอปพลิเคชัน ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตสามารถตอบโจทย์ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ด้วยข้อดีของเทคโนโลยีที่พกพาสะดวกและมาพร้อมกับความสามารถหลากหลาย ทั้งด้านการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สร้างความบันเทิง หรือแม้แต่การทำธุรกรรม ในรูปแบบของการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันลงในอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เหล่านี้ ที่สามารถหยิบขึ้นมาใช้งานได้ตลอดเวลา ดังนั้น การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวจึงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

แม้ว่าการพัฒนาการบริการภาครัฐในปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญในการเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อบริการประชาชนและภาคธุรกิจ และช่วยให้การบริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก็ตาม แต่หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐยังคงใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบต่างคนต่างใช้ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ภาครัฐจึงพัฒนาศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐได้จากจุดเดียว โดยเป็นพื้นฐานกลางต่อเชื่อมไปยังทุกบริการที่มีอยู่ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยผ่านช่องทางศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนให้เข้าใช้งานได้จากจุดเดียว และบริการเหล่านี้จะนำไปสู่การยกระดับระบบ e - Government ของประเทศไทยมากขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อเปิดให้บริการศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนแล้วต้องมีการประเมินผลจากประชาชนที่รับบริการ เพื่อประโยชน์ของทุกภาคส่วน ทั้งการตอบสนองการให้บริการแก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐให้ทัดเทียมกับนานาชาติต่อไป

บรรณานุกรม

- กดปุ่ม 'Govchannel-GAC' ดึงหน่วยงานรัฐนำร่อง 'เศรษฐกิจดิจิทัล'. (23 พฤศจิกายน 2558). **ประชาชาติธุรกิจ**. น. 32 (บน), 30. สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- ช่องทางเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ. (24 กันยายน 2558). **มติชน กรอบข่าย**. น. 9 (บนขวา). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- ต้น 'กอฟชาแนล' เชื่อมข้อมูลภาครัฐ. (17 พฤศจิกายน 2558). **กรุงเทพธุรกิจ**. น. 8 (บน). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- นายกฯ เปิดตัว GovChannel เข้าถึงข้อมูลภาครัฐ 3 ช่องทาง. (17 พฤศจิกายน 2558). **M2F**. น. 6 (บน). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- ประเทศของเรา...กับสิ่งดี ๆ ที่จะเกิดขึ้น. (19 พฤศจิกายน 2558). **กรุงเทพธุรกิจ**. น. 18 (ซ้าย). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- เปิดศูนย์กลางบริการภาครัฐ. (17 พฤศจิกายน 2558). **คม ชัด ลึก**. น. 8 (ล่าง). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- เปิดแล้วโกฟแซนแนลศูนย์ข้อมูลรัฐ. (18 พฤศจิกายน 2558). **คม ชัด ลึก กรอบข่าย**. น. 9 (ซ้าย). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- มติ ครม. (11 มีนาคม 2558). **ไทยโพสต์**. น. 10 (ล่างซ้าย). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- หน้าฝนไร้กังวลด้วยแอปพลิเคชันภาครัฐ. (19 มิถุนายน 2558). **เดลินิวส์ กรอบข่าย**. น. 23 (กลาง). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- ไอซีทีชู 'จีเอสซี' ศูนย์กลางแพทย์ระดับงานบริการภาครัฐ. (29 กรกฎาคม 2558). **กรุงเทพธุรกิจ**. น. 8 (ขวา). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- ไอซีทีเร่งเครื่องศูนย์ข้อมูลรัฐ e-Service ภาครัฐเพื่อประชาชน. (3 ตุลาคม 2558). **ทรานสปอร์ตเจอร์นัล**. น. 16 (กลาง). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- _____. (20 กันยายน 2558). **GLOBAL BUSINESS**. น. 1 (ซ้าย), 2. สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- EGA เปิดตัว GAC พร้อมเปิดงานใหญ่ e-Government for All. (1 สิงหาคม 2557). **ทรานสปอร์ตเจอร์นัล**. น. c1 (บน), c2. สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- EGA อวดโฉมศูนย์รวมแอพภาครัฐนำร่องเปิดบริการกว่า 100 โปรแกรม. (20 กรกฎาคม 2557). **ฐานเศรษฐกิจ**. น. 24 (ขวา). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- EGA สานต่อบริการรัฐสู่ภูมิภาค. (29 มกราคม 2558). **ฐานเศรษฐกิจ**. น. 24 (ล่างขวา). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip

GAC แอปพลิเคชันภาครัฐครอบคลุมทุกบริการเพื่อประชาชน. (กันยายน 2558). **จดหมายข่าวรัฐบาล
เพื่อประชาชน**, 12.

'GovChannel' เอื้อประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ. (19 พฤศจิกายน 2558). **ไทยโพสต์**. น. 2 (กลาง).
สืบค้นจาก [ฐานข้อมูล iQNewsClip](#)