



บทความวิชาการ Hot Issue

(ธันวาคม ๒๕๕๙)

การเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ผ่านตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ (Government Kiosk)

สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ <http://www.parliament.go.th>

การเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ผ่านตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ (Government Kiosk)

พิชิตวรรณ กิติคุณ
วิทยากรชำนาญการ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

แม้ว่าการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่การบริการดิจิทัลของภาครัฐ (Digital Government Transformation) ในปัจจุบันจะอยู่ในช่วงเริ่มต้น แต่ที่ผ่านมามีความก้าวหน้าด้านการบริการภาครัฐใหม่ ๆ ได้เกิดขึ้นตามโครงการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Flagship Project) ของรัฐบาลและนำไปสู่การตอบโต้การให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นผลเนื่องจากการที่ภาครัฐมีนโยบายที่ชัดเจนว่าต้องการยกระดับไปสู่รัฐบาลดิจิทัลให้เร็วกว่าเดิม โดยภาครัฐได้พัฒนาศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (Government Access Channel: GovChannel) ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของหน่วยงานต่าง ๆ ได้จากจุดเดียวและจะดำเนินการพัฒนาศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนในทุกช่องทางเพื่อให้พร้อมสำหรับการบริการประชาชนต่อไปอย่างสมบูรณ์ในอนาคต

สำหรับช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐผ่านตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ (Government Kiosk) ที่ติดตั้งในพื้นที่สาธารณะถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งของศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐสำหรับประชาชน โดยตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของหน่วยงานต่าง ๆ ได้จากจุดเดียว เพื่อนำไปสู่การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกกลุ่มและทุกท้องถิ่นอย่างเท่าเทียมกัน โดยภาครัฐจะนำตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐไปติดตั้งตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บัตรประชาชนทำธุรกรรมหรือตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ จากภาครัฐผ่านตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐที่จุดบริการที่ได้ติดตั้งไว้ ถือเป็นอีกหนึ่งโครงการบริการประชาชนของภาครัฐที่สนับสนุนความก้าวหน้าด้านการบริการใหม่ ๆ และสอดคล้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ. 2558

โดยสรุปตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐเป็นช่องทางการเข้าถึงข่าวสาร บริการภาครัฐ และข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล การตรวจสอบสิทธิประกันสังคม การตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินเชื่อในเครดิตบูโรแบบสรุป ด้วยบัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียว

ระบบบริการประชาชนของตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ

ปัจจุบันตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐได้ถูกพัฒนาให้มีระบบบริการประชาชนเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 8 ระบบจากเดิมซึ่งมีอยู่จำนวน 9 ระบบ รวมเป็นจำนวน 17 ระบบ ดังนี้

- ระบบบริการประชาชนเดิมมีจำนวน 9 ระบบ ดังนี้

ระบบบริการประชาชน	หน่วยงาน
1. ระบบข้อมูลสิทธิประกันสุขภาพ	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2. ระบบตรวจสอบเงินสะสม (กรณีชราภาพ)	สำนักงานประกันสังคม
3. ระบบตรวจสอบสิทธิประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคม
4. ระบบตรวจสอบสิทธิ์การรับเบี้ยคนพิการ	สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ระบบประวัติการฟื้นฟู	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
6. ระบบประวัติการเบิกจ่ายอุปกรณ์	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
7. ระบบข้อมูลบุคคล	กรมการปกครอง
8. ระบบตรวจสอบการใช้บริการ App center (log)	สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
9. ระบบข้อมูลบัญชีสินเชื่อในเครดิตบูโรแบบสรุป	บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ

- ระบบบริการประชาชนที่เพิ่มขึ้นจำนวน 8 ระบบ ดังนี้

ระบบบริการประชาชน	หน่วยงาน
1. ระบบตรวจสอบรายการนัดหมายโรงพยาบาล รามาธิบดี	โรงพยาบาลรามาธิบดี
2. ระบบตรวจสอบข้อมูลสุขภาพในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
3. ระบบตรวจสอบข้อมูลผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
4. ระบบตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้น้ำ	การประปานครหลวง
5. ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
6. ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th)	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
7. ระบบยืนยันตัวตนบุคคล (OpenID on Kiosk)	สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
8. ระบบตรวจสอบสิทธิ์ผู้ป่วยโรงพยาบาลราชวิถี	โรงพยาบาลราชวิถี

จุดติดตั้งตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ

ตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐเป็นช่องทางเสริมในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ของรัฐ เดิมได้มีการติดตั้งเพื่อให้บริการจำนวน 2 แห่ง คือ ที่ศูนย์บริการ G-Point สาขาศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ และศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า



ภาพแผนที่แสดงจุดให้บริการตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ

ที่มา: <https://www.ega.or.th/th/content/920/11703/>

ในปัจจุบันได้มีการนำร่องขยายพื้นที่การติดตั้งตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐในแหล่งชุมชนให้มากยิ่งขึ้น โดยภาครัฐได้ติดตั้งตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐแล้วในหลายพื้นที่ ดังนี้

จุดติดตั้ง	ที่อยู่
1. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ชั้น 19	108 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น 19 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
2. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า	99/19 และ 99/20 หมู่ 2 ตำบลบางเตย อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม 73170
3. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์	ศูนย์บริการ G-Point ชั้น 1 โซนจีวีเออร์ 999/9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

จุดติดตั้ง	ที่อยู่
4. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สาขาโรงพยาบาล วชิรพยาบาล	681 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
5. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สาขาโรงพยาบาลราชวิถี	2 ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท ราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
6. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สาขาโรงพยาบาลตำรวจ	492/1 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
7. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สาขาโรงพยาบาล รามาริบัติ	270 ถนนพระราม 6 คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ แขวงทุ่งพญาไท 10400
8. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สาขาธัญญาพาร์ค	735/8 และ 735 ถนนศรีนครินทร์ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
9. ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สาขาสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

ในระดับภูมิภาคภาครัฐได้ริเริ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐผ่านตู้บริการ
เอนกประสงค์ของรัฐที่ติดตั้งในพื้นที่สาธารณะที่จังหวัดมหาสารคามเป็นแห่งแรกของประเทศไทย โดยภาครัฐ
ได้เดินทางไปเปิดจุดบริการตู้เอนกประสงค์ของรัฐ ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดมหาสารคาม
โดยจังหวัดมหาสารคามเป็นจังหวัดนำร่องแห่งแรกในระดับภูมิภาคที่นำโครงการ GovChannel มาให้บริการ
ประชาชน เพื่อร่วมขับเคลื่อนให้จังหวัดมหาสารคามไปสู่จังหวัดต้นแบบ “เมืองดิจิทัล” ต่อไป (EGA เดินทาง
เปิดตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ, 2559)

บทสรุปและข้อคิดเห็นของผู้ศึกษา

ตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐสำหรับประชาชนที่ไม่สะดวกใช้
เทคโนโลยีในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ภาครัฐจึงได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านตู้บริการ
เอนกประสงค์ของรัฐให้เป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐได้ด้วยบัตรประชาชนเพียงใบเดียว
ตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐเป็นนวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ที่มีเป้าหมายให้บริการประชาชนในรูปแบบ
Smart e-service เช่น การใช้บัตรสมาร์ทการ์ดเพื่อให้ประชาชนทั่วทั้งประเทศได้รับความสะดวกจากการ
บริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึง นับเป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการสำหรับประชาชนที่เชื่อมโยงภาครัฐ
กับประชาชน โดยมุ่งหวังถึงความสะดวกของประชาชนให้เข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้ง่ายขึ้น

อย่างไรก็ตาม การจะทำให้ตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐเป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและ
บริการภาครัฐที่ประสบผลสำเร็จ ภาครัฐต้องสร้างความเข้าใจโดยสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึง
บริการภาครัฐดังกล่าว รวมถึงแสดงแผนที่แสดงจุดให้บริการตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐที่ได้ติดตั้งขึ้น

เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ในวงกว้างอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งต้องมีการประเมินผลการดำเนินงาน การค้นคว้า การพัฒนา และการจัดเตรียมข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด เพื่อให้ชีวิตของประชาชนได้รับความสะดวกสบายขึ้นจากบริการของภาครัฐต่อไป

บรรณานุกรม

จุดบริการ Government Smart Kiosk. (1 ธันวาคม 2559). สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559

จาก <https://www.ega.or.th/th/content/920/11703/>

แผนที่แสดงจุดให้บริการ Government Kiosk. (ม.ป.ป.). สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559

จาก <http://map.govchannel.go.th/>

รายงานผลการดำเนินงานของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ครบรอบ 1 ปี

(12 กันยายน 2557-12 กันยายน 2558). (ม.ป.ป.). สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559 จาก

https://www.soc.go.th/acrobat/payut_report1_13.pdf

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ EGA เข้าพบนายกรัฐมนตรีฯ. (23 กันยายน 2558).

สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559 จาก <https://www.egov.go.th/th/content/10301/325/>

อีจีเอ เตรียมความพร้อมการเปลี่ยนผ่านบริการภาครัฐสู่ระบบดิจิทัล. (25 พฤศจิกายน 2559).

สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2559 จาก <https://www.ega.or.th/th/content/913/11696/>

EGA เดินหน้าเปิดตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ. (9 สิงหาคม 2559). **ฐานเศรษฐกิจ**. สืบค้น 30 พฤศจิกายน

2559 จาก <http://www.thansettakij.com/2016/08/09/80690>