

สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้

หลักสูตร

แนวทางในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้สำหรับบริการภาครัฐ (AI for Government Services)

นายดาวยศ นิลนนท์ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ

สังกัด กลุ่มวิจัยและพัฒนาการจัดการดินเสื่อมโทรม กองวิจัยและพัฒนาการจัดการที่ดิน

วันที่อบรม 9 กันยายน 2569 ผู้ผลิตเนื้อหา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) TDGA

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายและหลักการของปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์สำหรับภาครัฐ

สรุปบทเรียน

การนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI มาใช้ในภาครัฐ มีเป้าหมายสำคัญคือการยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ เพิ่มความเร็วในการทำงาน ลดภาระงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ และช่วยให้การตัดสินใจของหน่วยงานตั้งอยู่บนข้อมูลมากขึ้น AI จึงไม่ใช่เพียงเทคโนโลยีสมัยใหม่ แต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภาครัฐจากเดิมที่มักแก้ไขปัญหาหลังเกิดเหตุ ให้สามารถวิเคราะห์ คาดการณ์ และวางแผนป้องกันปัญหาได้ล่วงหน้า AI สามารถนำมาใช้กับงานภาครัฐได้หลายรูปแบบ เช่น การใช้ระบบสนทนาอัตโนมัติหรือแชทบอตเพื่อตอบคำถามประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารที่ต้องใช้ หรือสถานะคำร้อง ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา และลดภาระของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามเดิมซ้ำ ๆ นอกจากนี้ AI ยังสามารถช่วยอ่าน คัดแยก และตรวจสอบเอกสารจำนวนมากได้รวดเร็ว เช่น การจำแนกประเภทคำร้อง การตรวจความครบถ้วนของเอกสาร หรือการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ จากตัวอย่างการใช้งานในต่างประเทศ AI ถูกใช้เพื่อสนับสนุนงานบริการสาธารณะและการบริหารจัดการในหลายด้าน เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลการจราจรเพื่อปรับสัญญาณไฟและลดความแออัด การคาดการณ์ปริมาณน้ำฝนและความเสี่ยงน้ำท่วมเพื่อเตรียมรับมือภัยพิบัติ การวิเคราะห์ข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อเฝ้าระวังการระบาดของโรค การตรวจจับธุรกรรมหรือพฤติกรรมที่ผิดปกติเพื่อลดความเสี่ยงด้านทุจริต รวมถึงการใช้ภาพถ่ายดาวเทียมหรือกล้องในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่เกษตร สิ่งแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐาน อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้จะประสบความสำเร็จได้ หน่วยงานต้องเริ่มจากการกำหนดปัญหาที่ชัดเจนก่อน ไม่ควรเริ่มจากการเลือกเทคโนโลยีเพียงเพราะเป็นกระแส แต่ควรถามว่า “ปัญหาใดที่ AI จะช่วยแก้ไขได้” เช่น งานที่ใช้เวลานาน มีขั้นตอนซ้ำซ้อน มีข้อมูลจำนวนมาก หรือประชาชนได้รับบริการล่าช้า เมื่อระบุปัญหาได้แล้ว จึงเลือกเครื่องมือ AI ที่เหมาะสม และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เช่น ระยะเวลาการให้บริการที่ลดลง ความถูกต้องที่เพิ่มขึ้น หรือความพึงพอใจของประชาชน

ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญมากคือ ข้อมูล เพราะ AI ต้องเรียนรู้จากข้อมูลที่มีคุณภาพ หน่วยงานจึงควรจัดเก็บข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มีมาตรฐานเดียวกัน และสามารถนำมาเชื่อมโยงใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ และการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลอย่างรัดกุม

นอกจากนี้ บุคลากรภาครัฐต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล ข้อมูล และ AI เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง กำหนดนโยบาย และงบประมาณที่ชัดเจน และเริ่มดำเนินการจากโครงการนำร่องขนาดเล็กเพื่อทดลอง ประเมินผล ปรับปรุง และขยายผลในระยะต่อไป

สุดท้าย การใช้ AI ของภาครัฐต้องอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ความรับผิดชอบ และการตรวจสอบได้ โดยควรมีมนุษย์กำกับดูแลการตัดสินใจของ AI เสมอ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องผลกระทบต่อสิทธิ เสรีภาพ หรือโอกาสของประชาชน เพื่อให้ AI เป็นเครื่องมือที่สร้างประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริงและสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ