

สรุปบทเรียนจากการ พัฒนาความรู้

รอบการประเมินที่ 1 : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

หลักสูตร AI for Everyone : ปัญญาประดิษฐ์เพื่อ อนาคตของทุกคน

จัดทำโดย นางสาวชัชชชา ไหมจิ้น
ตำแหน่ง นักวิชาการแผนกที่ภาพถ่ายปฏิบัติการ

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) กำลังมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงโลกในหลายด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการให้บริการ โดยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับมนุษย์อย่างมาก อาทิเช่น

- ลดต้นทุนทางการแพทย์ AI มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบสาธารณสุข โดยช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษา เช่น การใช้ AI วิเคราะห์ภาพทางการแพทย์ เช่น ภาพเอกซเรย์ หรือภาพ MRI เพื่อช่วยแพทย์วินิจฉัยโรคได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ลดความจำเป็นในการตรวจซ้ำและลดระยะเวลาในการรักษา นอกจากนี้ AI ยังช่วยในการคาดการณ์ความเสี่ยงของโรค วิเคราะห์ข้อมูลผู้ป่วยจำนวนมาก และช่วยวางแผนการรักษาที่เหมาะสมเฉพาะบุคคล ส่งผลให้ลดค่าใช้จ่ายทั้งของโรงพยาบาลและผู้ป่วย อีกทั้ง AI ยังถูกนำมาใช้ในระบบผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistant) เพื่อให้คำแนะนำด้านสุขภาพเบื้องต้น ลดภาระงานของบุคลากรทางการแพทย์

- เพิ่มความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน AI ถูกนำมาใช้ในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันอย่างแพร่หลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โดยแพลตฟอร์มอย่าง Facebook และ Instagram ใช้ AI วิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้เพื่อแสดงเนื้อหาที่ตรงกับความสนใจ ทำให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่เหมาะสมมากขึ้น นอกจากนี้ AI ยังช่วยในการแปลภาษา เช่น Google Translate ซึ่งสามารถแปลภาษาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ช่วยให้การสื่อสารระหว่างมนุษย์ต่างภาษาสะดวกมากขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งคือ ระบบจดจำใบหน้า (Face Recognition) เช่น Face ID ของ Apple ซึ่งใช้ AI ในการยืนยันตัวตน เพิ่มความปลอดภัย และช่วยให้ผู้ใช้สามารถปลดล็อกอุปกรณ์หรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย

- ช่วยพัฒนาการให้บริการผู้รับบริการ AI มีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการในองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะระบบ Chatbot และระบบตอบคำถามอัตโนมัติ ที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลดระยะเวลาในการรอคอย และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ AI ยังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้องค์กรเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น Netflix ใช้ AI วิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้เพื่อแนะนำสินค้าและเนื้อหาที่เหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น และช่วยให้องค์กรสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

1. ทำความรู้จักกับ AI เบื้องต้นและการประยุกต์ใช้ในภาครัฐ

การทำความเข้าใจ AI ควรรู้จักคำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- Artificial Intelligence (AI) คือ เทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์หรือระบบสามารถ “คิด วิเคราะห์ ตัดสินใจ หรือเรียนรู้” ได้ใกล้เคียงมนุษย์
- Machine Learning (ML) คือ การเรียนรู้ของเครื่อง เป็นเทคนิคย่อยของ AI ที่ทำให้ระบบเรียนรู้จากข้อมูล และพัฒนาความแม่นยำได้เองโดยไม่ต้องเขียนคำสั่งทุกขั้นตอน
- Deep Learning (DL) คือ เป็นรูปแบบหนึ่งของ Machine Learning ที่ใช้โครงข่ายประสาทเทียม (Neural Networks) วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น ภาพ เสียง หรือข้อความ
- Generative AI คือ AI ที่สามารถ “สร้าง” เนื้อหาใหม่ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง หรือโค้ด ตัวอย่างเช่น OpenAI ผู้พัฒนา ChatGPT ซึ่งสามารถสร้างข้อความตอบคำถามหรือสรุปข้อมูลได้อย่างเป็นธรรมชาติ

AI คือระบบที่สามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก วิเคราะห์รูปแบบ (Pattern) และคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต โดยอาศัยข้อมูลเป็นฐานสำคัญ ยังมีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีคุณภาพสูง AI จะยังทำงานได้แม่นยำในบริบทภาครัฐ AI ไม่ได้มาแทนที่มนุษย์ แต่ทำหน้าที่เป็น “ผู้ช่วยตัดสินใจ” (Decision Support System) ช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็ว และช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถมุ่งเน้นงานเชิงนโยบายและงานบริการที่ต้องใช้วิจารณญาณได้มากขึ้น

2. ประโยชน์ของ AI ในภาครัฐ

- ลดความผิดพลาด (Reduce Human Error) AI สามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมากอย่างเป็นระบบ ลดความผิดพลาดจากมนุษย์ เช่น การคำนวณสิทธิประโยชน์ การตรวจสอบเอกสาร หรือการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน
- เพิ่มความโปร่งใส (Transparency) ระบบ AI สามารถบันทึกกระบวนการตัดสินใจไว้เป็นหลักฐาน ตรวจสอบย้อนหลังได้ ลดการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคลที่อาจก่อให้เกิดความลำเอียง
- เพิ่มความเป็นธรรม (Fairness) หากออกแบบระบบอย่างเหมาะสม AI สามารถใช้เกณฑ์เดียวกันกับทุกคน ลดอคติจากมนุษย์ และสนับสนุนการให้บริการที่เท่าเทียม

3. การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ

- การให้บริการประชาชน (Public Service) Chatbot ให้ข้อมูล 24 ชั่วโมง ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ ระบบนัดหมายออนไลน์ การติดตามสถานะคำร้องแบบเรียลไทม์
- การจัดการข้อมูล (Data Management) AI ช่วยจัดหมวดหมู่ข้อมูล เรียงลำดับความสำคัญ และเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงาน ลดปัญหาข้อมูลกระจัดกระจาย
- การวิเคราะห์และสำรวจข้อมูล (Analytics & Insights) AI สามารถวิเคราะห์แนวโน้ม เช่น การคาดการณ์ภัยพิบัติ การวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยง การจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม

- แนวคิด Customer Relationship Management (CRM) ในภาครัฐ คือ การบริหารความสัมพันธ์กับประชาชน ภาครัฐควรมองประชาชนเป็น “ลูกค้า” (Citizen as Customer) และมุ่งเน้น Citizen-Centric Approach คือ เข้าใจความต้องการประชาชนให้บริการรวดเร็วออกแบบบริการตามความต้องการของพื้นที่

4. ข้อควรระวังในการใช้ AI ในภาครัฐ

- คำนึงถึงวัฒนธรรม ศาสนา และบริบทพื้นที่ ระบบ AI ต้องออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และความแตกต่างของแต่ละพื้นที่
- Responsibility และการกำกับดูแล (AI Governance) ต้องมีกรอบจริยธรรม กฎหมาย และการกำกับดูแล เช่น ใครเป็นผู้รับผิดชอบเมื่อ AI ตัดสินใจผิดพลาด มีการตรวจสอบได้ (Accountability)
- ความเป็นธรรม (Fairness) ป้องกันอคติของข้อมูล (Bias) ที่อาจทำให้บางกลุ่มเสียเปรียบ
- ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ (Safety & Reliability)
- ระบบต้องมีความเสถียร แม่นยำ และมีการทดสอบก่อนใช้งานจริง
- ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ข้อมูลประชาชนต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
- ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ต้องมีมาตรการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ การรั่วไหลของข้อมูล และการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

ข้อสรุปและแนวคิดในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กร

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เป็นเทคโนโลยีสำคัญที่กำลังมีบทบาทอย่างมากในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของทุกภาคส่วน โดยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ และการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น AI สามารถช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของมนุษย์ และสนับสนุนการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลเป็นฐาน (Data-driven decision making) ส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีความแม่นยำ โปร่งใส และตรวจสอบได้มากขึ้น นอกจากนี้ AI ยังช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยสนับสนุนระบบให้บริการอัตโนมัติ เช่น Chatbot ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ และระบบวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตลอดเวลา แนวคิดสำคัญของการนำ AI มาใช้ในองค์กร คือ การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) โดยหน่วยงานต้องมองประชาชนในฐานะผู้รับบริการหลัก และออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงอย่างไรก็ตาม การนำ AI มาการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักจริยธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อ รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อ

ประชาชนและสังคม การกำกับดูแลการใช้งาน AI อย่างเหมาะสมจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และทำให้การใช้เทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุด

แหล่งที่มา

หลักสูตร : AI for Everyone : ปัญญาประดิษฐ์เพื่ออนาคตของทุกคน

ด้านการพัฒนา : ทักษะด้านดิจิทัล

บรรยายโดย : ผศ.ดร.วิลาวัลย์ อินทร์ชำนาญ ตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัยครีเอทีฟดีไซน์ แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนต์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

วิธีการพัฒนาตนเอง : e-learning

วันที่ได้รับการฝึกอบรม : 24 ก.พ. 2569) สถานที่ : ผ่านระบบออนไลน์