

สรุปผลการพัฒนาการเรียนรู้
ผ่านระบบ TDGA e-Learning
สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) นายธวัชชัย หวังมวนกลาง

กลุ่ม/ฝ่าย กลุ่มสำรวจเพื่อทำแผนที่ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓

หลักสูตร แนวทางในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้สำหรับบริการภาครัฐ (AI for Government Services)

เนื้อหา

AI for Government Services คือ การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อยกระดับการทำงานของหน่วยงานรัฐและการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นให้บริการ รวดเร็ว สะดวก แม่นยำ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น

แนวทางสำคัญ

๑. ยกระดับการให้บริการประชาชน

- ใช้ AI Chatbot/Virtual Assistant ตอบคำถามและให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ช่วยค้นหาและแนะนำสิทธิหรือบริการของรัฐที่เหมาะสมกับประชาชน
- ลดขั้นตอน ระยะเวลา และภาระในการติดต่อราชการ

๒. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ

- ใช้ AI ช่วยวิเคราะห์เอกสาร จัดหมวดหมู่ข้อมูล และสรุปสาระสำคัญ
- ทำงานที่ซ้ำซ้อนหรือเป็นงานประจำแบบอัตโนมัติ
- สนับสนุนเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจและบริหารจัดการงาน

๓. ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย

- วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากเพื่อค้นหาแนวโน้มและปัญหาของประชาชน
- ใช้ AI พยากรณ์ความต้องการ เช่น การจัดสรรทรัพยากร การจราจร สาธารณสุข หรือภัยพิบัติ
- สนับสนุนการกำหนดนโยบายโดยอาศัยข้อมูลและหลักฐาน

๔. เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

- พัฒนาระบบข้อมูลและระบบที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้
- ลดการขอข้อมูลซ้ำจากประชาชน
- ใช้หลัก Once Only Principle คือ ประชาชนไม่ควรต้องยื่นข้อมูลเดิมหลายครั้ง

๕. ส่งเสริมความโปร่งใสและตรวจสอบได้

- ใช้ AI วิเคราะห์ความผิดปกติหรือรูปแบบที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริต
- สนับสนุนการตรวจสอบการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
- ต้องสามารถอธิบายและตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจของ AI ได้ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชน

หลักการที่ต้องคำนึงถึง

การใช้ AI ในภาครัฐไม่ควรเน้นเพียง “นำเทคโนโลยีมาใช้” แต่ต้องคำนึงถึงหลัก Responsible AI ได้แก่

ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ — ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลและผลลัพธ์จาก AI

ความเป็นธรรม — ป้องกันอคติและการเลือกปฏิบัติต่อประชาชน

ความโปร่งใสและอธิบายได้ — ประชาชนควรเข้าใจได้ว่า AI มีบทบาทอย่างไรในการให้บริการหรือตัดสินใจ

ความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูล — ใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ความมั่นคงปลอดภัย — ป้องกันข้อมูลรั่วไหล การโจมตี และการนำ AI ไปใช้ในทางที่ผิด

Human-in-the-loop — เรื่องที่มีผลกระทบสูงต่อสิทธิหรือชีวิตของประชาชนควรมีเจ้าหน้าที่มนุษย์กำกับและตรวจสอบ

ขั้นตอนการนำ AI มาใช้ในหน่วยงานรัฐ

กำหนดปัญหา → วิเคราะห์ข้อมูล → เลือกเทคโนโลยี → ทดลองโครงการนำร่อง → ประเมินผล → ปรับปรุง → ขยายการใช้งาน

สิ่งสำคัญคือควรเริ่มจาก “ปัญหาและความต้องการของประชาชน” ไม่ใช่เริ่มจากการเลือกเทคโนโลยี AI ก่อน

การนำ AI มาใช้ในบริการภาครัฐมีเป้าหมายหลักเพื่อ “ทำให้รัฐบริการประชาชนได้ดีขึ้น และทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น” โดย AI สามารถช่วยตั้งแต่การให้ข้อมูลประชาชน การประมวลผลเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูล ไปจนถึงการสนับสนุนการกำหนดนโยบาย อย่างไรก็ตาม ต้องดำเนินการควบคู่กับ ธรรมชาติของข้อมูล ความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว ความเป็นธรรม ความโปร่งใส และการกำกับดูแลโดยมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยั่งยืน

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ธวัชชัย หวังมวนกลาง

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนรู้ออนไลน์ในบทเรียน
แนวทางในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้บริการภาครัฐ
(AI for Government Services)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 1:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 21 สิงหาคม 2569

Ah.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



Signed by สำนักงานพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (องค์การมหาชน) (พพร.)
Digital Government Development Agency (Public
Organization) (DGA)
Date: 2026-08-21T15:00:11.626+07:00