

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ ศูนย์ปฏิบัติการโครงการหลวงภาคเหนือ

สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๖

รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙

งบประมาณประจำปี ๒๕๖๙

ชื่อ- สกุล นายมานิต แยมมาค ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน

กลุ่ม/ฝ่าย ฝ่ายวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๖

หลักสูตร แนวทางในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้บริการภาครัฐ

(AI for Government Services)

สถานที่ TDGA วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๙

หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

สรุปสาระสำคัญดังนี้

๑. หลักการและความสำคัญ

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) เป็นเทคโนโลยีสำคัญที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของภาครัฐ โดยสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก วิเคราะห์ข้อมูล คาดการณ์แนวโน้ม ตอบคำถาม และสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว การนำ AI มาใช้ในการให้บริการภาครัฐจึงมีเป้าหมายสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารราชการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ลดภาระของเจ้าหน้าที่ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

แนวคิด AI for Government Services ไม่ได้หมายถึงการนำ AI มาแทนที่บุคลากรภาครัฐทั้งหมด แต่เป็นการนำ AI มาเป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถทำงานที่มีความซับซ้อนหรือจำเป็นต้องใช้การวิเคราะห์และการตัดสินใจได้มากขึ้น ขณะเดียวกันงานที่มีลักษณะซ้ำๆ เช่น การค้นหาข้อมูล การจัดหมวดหมู่เอกสาร การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และการตอบคำถามทั่วไป สามารถนำ AI เข้ามาช่วยดำเนินการได้

๒. การนำ AI มาใช้เพื่อยกระดับบริการประชาชน

แนวทางสำคัญประการแรก คือ การนำ AI มาใช้เป็นผู้ช่วยให้บริการประชาชน เช่น AI Chatbot หรือ AI Assistant สำหรับตอบคำถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการ ขั้นตอนการติดต่อราชการ เอกสารที่ต้องใช้ สถานที่ให้บริการ และช่องทางการติดต่อ โดยประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา ลดความจำเป็นในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงานหรือโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่

นอกจากนี้ AI ยังสามารถนำมาใช้พัฒนาบริการแบบเฉพาะบุคคล โดยวิเคราะห์ข้อมูลและเงื่อนไขของประชาชนเพื่อแนะนำบริการหรือสิทธิที่เกี่ยวข้อง เช่น การแจ้งเตือนสิทธิที่ประชาชนอาจได้รับการต่ออายุใบอนุญาตหรือเอกสารสำคัญ และการแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งจะช่วยเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากการที่ประชาชนต้องค้นหา และติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง ไปสู่การให้บริการเชิงรุกที่ภาครัฐสามารถนำเสนอข้อมูลที่เหมาะสมแก่ประชาชนได้

๓. การใช้ AI ลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ

AI สามารถช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการทำงานหลายด้าน เช่น การอ่านและสรุปเอกสาร การค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล การจัดหมวดหมู่เอกสาร การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล การจัดทำรายงาน การร่างหนังสือราชการ และการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การนำ AI เข้ามาช่วยในกระบวนการดังกล่าวจะช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานซ้ำ ๆ อีกทั้งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถนำเวลาไปใช้กับภารกิจที่ต้องอาศัยประสบการณ์ ความรู้เฉพาะด้าน การประสานงาน และการตัดสินใจได้มากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงานเพิ่มขึ้น

๔. การใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

หน่วยงานภาครัฐมีข้อมูลจำนวนมากจากการให้บริการประชาชน การบริหารงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การพัฒนาพื้นที่ และการดำเนินโครงการต่างๆ AI สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ มาวิเคราะห์เพื่อค้นหารูปแบบ แนวโน้ม หรือความผิดปกติ และนำไปใช้ประกอบการวางแผนและกำหนดนโยบายได้

ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์ความต้องการใช้บริการของประชาชน การวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อภัยพิบัติ การวิเคราะห์แนวโน้มการใช้งบประมาณ หรือการตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล ซึ่งช่วยให้ภาครัฐสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและหลักฐานมากขึ้น หรือที่เรียกว่า Data-Driven Government

การใช้ AI ในลักษณะนี้จะช่วยให้การบริหารราชการมีความแม่นยำ และสามารถตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการประเมินผลโครงการ และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

อีกแนวทางสำคัญคือการนำ AI มาใช้ร่วมกับระบบข้อมูล และบริการดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อให้ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยง และนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม การเชื่อมโยงข้อมูลจะช่วยลดปัญหาการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน และลดภาระประชาชนในการนำเอกสารหรือข้อมูลเดิมไปยื่นต่อหลายหน่วยงาน

แนวคิดสำคัญคือ “ประชาชนไม่ควรต้องให้ข้อมูลเดิมแก่ภาครัฐหลายครั้ง” หากข้อมูลดังกล่าวมีอยู่แล้วในระบบ และสามารถแลกเปลี่ยนได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย AI สามารถช่วยค้นหา วิเคราะห์ และนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

๖. การพัฒนาระบบ AI อย่างมีธรรมาภิบาล

การนำ AI มาใช้ในภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ AI Governance หรือธรรมาภิบาลด้านปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีเป็นไปอย่างปลอดภัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงสิทธิของประชาชน

สำหรับงานที่มีผลกระทบสูงต่อประชาชน เช่น การพิจารณาสิทธิ การอนุมัติ การให้สวัสดิการ หรือการบังคับใช้กฎหมาย ควรมีหลัก Human-in-the-Loop คือให้มนุษย์สามารถตรวจสอบ ทบทวน และแก้ไขผลลัพธ์ของ AI ได้ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ และความเป็นธรรม

๗. การพัฒนาบุคลากรและทักษะด้าน AI

การนำ AI มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรควบคู่กันไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ AI สามารถใช้งานเครื่องมือ AI ได้อย่างเหมาะสม เข้าใจข้อจำกัดของ AI และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ

นอกจากนี้ หน่วยงานควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และจริยธรรมในการใช้ AI เพื่อให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘. แนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม

การนำ AI มาใช้ในภาครัฐควรเริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการของหน่วยงานก่อน ไม่ควรเริ่มจากการเลือกเทคโนโลยีโดยไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จากนั้นควรเลือกกระบวนการที่มีความเหมาะสม เช่น งานที่มีข้อมูลจำนวนมาก งานที่ทำซ้ำเป็นประจำ หรืองานที่ใช้เวลานานในการค้นหา และประมวลผลข้อมูล

ควรเริ่มจากโครงการนำร่องในขอบเขตที่สามารถควบคุม และประเมินผลได้ จากนั้นจึงวัดผลด้านเวลา ค่าใช้จ่าย ความถูกต้อง ความพึงพอใจของประชาชน และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ หากผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจจึงขยายไปยังงานหรือหน่วยงานอื่น

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การนำ AI มาใช้ในบริการภาครัฐจะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายมากขึ้น ลดจำนวนขั้นตอน และระยะเวลาในการติดต่อราชการ ขณะเดียวกันหน่วยงานสามารถลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในระยะยาว AI จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไปสู่ “รัฐบาลอัจฉริยะ” ที่สามารถคาดการณ์ปัญหา ให้บริการเชิงรุก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง