

แนวทางในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้สำหรับ บริการภาครัฐ (AI for Government Services)

๑. ความหมายและหลักการของปัญญาประดิษฐ์ (AI Principles) ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI คือ เทคโนโลยีที่ถูกออกแบบมาให้มีลักษณะการทำงานที่เลียนแบบ ความสามารถของมนุษย์ผ่านการเรียนรู้ โดยสามารถแบ่งระดับความฉลาดได้เป็น ๓ ระดับหลัก ได้แก่

๑.๑ Artificial Narrow Intelligence (ANI) หรือ AI เฉพาะทาง เป็นระดับที่ใช้งานแพร่หลายที่สุด ในปัจจุบัน

๑.๒ Artificial General Intelligence (AGI) ปัญญาประดิษฐ์ที่มีความฉลาดเท่าเทียมมนุษย์

๑.๓ Artificial Super Intelligence (ASI) ระดับที่นิยามว่ามีสติปัญญาและความสามารถเหนือกว่ามนุษย์ การขับเคลื่อน AI คือ Machine Learning (ML) ซึ่งมีรูปแบบการเรียนรู้ที่สำคัญ เช่น การเรียนรู้ แบบมีผู้สอน (Supervised Learning) การเรียนรู้แบบไม่มีผู้สอนโดย AI จะอนุมานหาความสัมพันธ์ของข้อมูลเอง (Unsupervised Learning) การเรียนรู้แบบเสริมกำลัง (Reinforcement Learning)

๒. นิยามและระดับของ AI ในบริบทงานสนับสนุน (Admin AI Concepts) โดยการนำ AI มาใช้ใน งานธุรการ เป็นผู้ช่วยอัจฉริยะเพื่อลดภาระงานรoutines (Routine Tasks) โดยแบ่งตามระดับความสามารถได้ดังนี้

๒.๑ Artificial Narrow Intelligence (ANI) คือ AI ที่เก่งเฉพาะทาง เช่น ระบบตรวจจับตัวอักษร จาก ภาพถ่ายเอกสาร (OCR) หรือระบบคัดแยกประเภทหนังสือราชการอัตโนมัติ

๒.๒ Machine Learning (ML) ในงานธุรการ เช่น Unsupervised Learning: การให้ AI ช่วย วิเคราะห์และจัดกลุ่มเอกสารจำนวนมากที่ไม่ได้จัดหมวดหมู่ เพื่อหาความสัมพันธ์ของเนื้อหา

๓. การทักษะดิจิทัลและการปรับเปลี่ยนสู่ "ธุรการดิจิทัล" สามารถพัฒนาทักษะ (Upskill) เพื่อเปลี่ยน ผ่านสู่การทำงานรูปแบบใหม่ผ่าน ได้แก่

๓.๑ การรับข้อมูลดิจิทัล โดยใช้ทักษะการแปลงเอกสารกระดาษให้อยู่ในรูปแบบข้อมูล

๓.๒ การประมวลผลและตัดสินใจ โดยมีทักษะการใช้ AI ช่วยสรุปเนื้อหาหนังสือราชการที่มีความยาว หรือการใช้ AI ช่วยร่างโต้ตอบจดหมายประสานงานเบื้องต้น

๔. แนวทางการนำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการ จากการศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดี สามารถ นำมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

๔.๑ การจัดบันทึกการประชุม (Smart Minutes) โดยสามารถใช้เทคโนโลยี Speech-to-Text เพื่อ แปลงเสียงการประชุมเป็นข้อความ และใช้ AI ช่วยสรุปประเด็นสำคัญ (Key Action Points)

๔.๒ ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Admin Chatbot) โดยการใช้ AI ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการ ระเบียบงานสารบรรณ หรือสถานะเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้ในหลักสูตร AI for Government Services

โดยเน้นที่การ นำมาประยุกต์ใช้กับ งานด้านธุรการและสารบรรณ สามารถแบ่งออกเป็น ๓ มิติหลัก ได้แก่

๑. ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สามารถลดภาระงานซ้ำซ้อน นำความรู้เรื่อง Machine Learning มา ปรับใช้ในการคัดแยกประเภทหนังสือราชการ หรือการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารอัตโนมัติ ช่วยลดเวลาที่ต้อง ใช้ในการคีย์ข้อมูลด้วยมือ

๒. ประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง ยกระดับทักษะดิจิทัล ก้าวข้ามจากการเป็นผู้ใช้งานทั่วไปสู่การเป็น "ผู้แปรรูปร่างดิจิทัล" ที่เข้าใจโครงสร้างของเทคโนโลยี เสริมสร้างทักษะการวิเคราะห์ ฝึกการมองปัญหาผ่าน ข้อมูล ทำให้สามารถประเมินความคุ้มค่าและความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงาน

ความเข้าใจในเทคโนโลยี AI เป็นสมรรถนะสำคัญของข้าราชการยุคใหม่ ช่วยให้สามารถวางแผนยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลของส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ประโยชน์ต่อองค์กรและภาพรวมภาครัฐ เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัล ช่วยให้หน่วยงานสามารถเปลี่ยนผ่านจากการทำงานแบบกระดาษ สู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงข้อมูลกัน สร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ระบบ AI ช่วยสร้าง Workflow ที่มีร่องรอยดิจิทัลชัดเจน ลดการใช้ดุลย พินิจส่วนตัวในงานธุรการที่อาจนำไปสู่ความผิดพลาด ช่วยยกระดับการบริการประชาชน เมื่อการบริหาร จัดการ ภายใน รวดเร็วและแม่นยำ จะส่งผลให้การบริการประชาชน มีประสิทธิภาพและทันสมัยมากขึ้น