

สรุปบทเรียนที่ได้จากการพัฒนาความรู้

หลักสูตร : แนวทางในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์
มาใช้ในภาครัฐ (AI For Government Services)

ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ : Thailand Digital Government Learning Platform (TDGA)

ผู้สอน : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บรรยายโดย : คณะวิทยากรสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

1. ความหมายของปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence: AI เป็นเทคโนโลยีที่หลายประเทศได้นำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านอุตสาหกรรม ด้านสุขภาพ เป็นต้น การพัฒนาดิจิทัล จึงเป็นกลไกในการยกระดับการทำงานของทุกภาคส่วนให้ทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ ในการให้บริการที่รวดเร็วและแม่นยำ

วัตถุประสงค์สำคัญที่องค์กรต่าง ๆ นำ AI มาใช้

เนื่องจากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและให้บริการขององค์กรยุคใหม่ ใช้สำหรับการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐนำมาใช้เพื่อยกระดับการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐ ลดความซ้ำซ้อนและสร้างมาตรฐานในการทำงาน เนื่องจาก AI เป็นเทคโนโลยีที่สามารถเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ



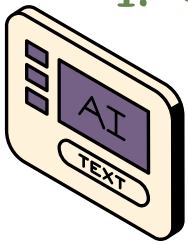
2. ประเภทและการแบ่งระดับ

การเรียนรู้ของ ปัญญาประดิษฐ์

เทคโนโลยี AI ในปัจจุบันมีแนวโน้มการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การทำความเข้าใจประเภทและระดับการเรียนรู้ของ AI จะทำให้เราสามารถทำความเข้าใจกลไกการทำงานของ AI ได้มากขึ้น ทั้งนี้ การแบ่งประเภทและระดับการเรียนรู้ของ AI เป็นเพียงบริบทของเทคโนโลยีปัจจุบันจะทำให้สามารถประยุกต์ใช้ AI เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

การพัฒนา AI มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เครื่องจักรทำงานแทนมนุษย์ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานบางอย่าง ดังนั้น AI ที่พัฒนาขึ้นจึงไม่จำเป็นต้องพัฒนาให้สามารถคิดอ่านและมีพฤติกรรมเลียนแบบมนุษย์ได้ทั้งหมด แต่สามารถทำงานบางอย่างแทนมนุษย์หรือสามารถสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของมนุษย์ได้ โดย AI มี 3 ประเภท คือ

1. ปัญญาประดิษฐ์แบบเบา หรือ Artificial Narrow Intelligence (ANI)

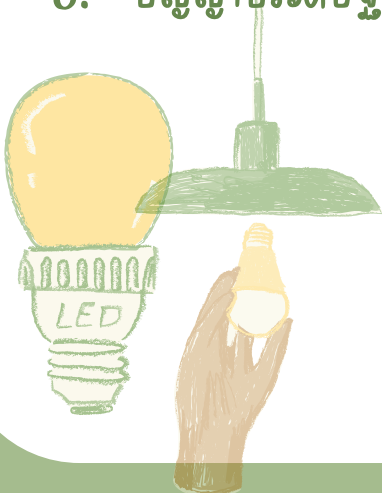


เป็น AI ที่สร้างขึ้นมา เพื่อใช้งานเฉพาะทาง เช่น SIRI เป็น AI ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำและให้คำปรึกษา (เท่าที่สามารถทำได้) สินค้าแบรนด์ Apple หรือ Alexa ที่มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของ Amazon ในการหาข้อมูลต่าง ๆ ทั้งการจองทริปและแสดงราคาสินค้า เป็นต้น

2. ปัญญาประดิษฐ์แบบเข้ม หรือ Artificial General Intelligence (AGI)

คือ AI ที่มีความสามารถ ใกล้เคียงกับมนุษย์ (Human-Level AI) ซึ่งมนุษย์เหนือกว่าสัตว์หรือสิ่งประดิษฐ์อื่นตรงที่มนุษย์สามารถใช้ ความคิดบนพื้นฐานของเหตุและผล สามารถวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ตัวอย่างแอปพลิเคชันในระดับนี้เช่น รถยนต์ขับเคลื่อนได้เองของ Uber และระบบขับรถอัตโนมัติ (Autonomous Car) ของ Tesla เป็นต้น

3. ปัญญาประดิษฐ์แบบทรงปัญญา หรือ Artificial Super Intelligence (ASI)



AI ประเภทนี้เทียบเคียงได้กับ "Superintelligence" หรือเครื่องจักรทรงภูมิปัญญา (Machine Superintelligence) ที่สามารถบูรณาการความรู้ในทุกศาสตร์แล้วนำมาประมวลผลด้วยความเร็วสูง และมีความเป็นไปได้ว่า AI ประเภทนี้จะมีศักยภาพในเชิงสติปัญญาเหนือมนุษย์



3. ประโยชน์ของ ปัญญาประดิษฐ์ สำหรับภาครัฐ

หากพิจารณาถึงการนำ AI มาใช้
แก้ปัญหาการบริหารงานและบริการภาครัฐ
และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานใน
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หากภาคร
รัฐสามารถนำ AI มาใช้ทดแทนการทำงาน
และการให้บริการของภาครัฐได้ก็จะช่วย
สร้างการเปลี่ยนแปลงให้แก่ทำงานของรัฐ
ไปในทางที่ดีขึ้นในหลายประการ ดังนี้

AI

1. การให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ

เนื่องจาก AI สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ประมวลผลได้อย่าง
แม่นยำ และสามารถทำงานได้ตลอดเวลา ดังนั้น บริการสาธารณะที่ประมวลผล
การทำงาน และให้บริการด้วย AI จึงสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ และ
ทุกเวลา ตลอดจน AI ยังเพิ่มความแม่นยำในการทำงานและลดข้อผิดพลาดจาก
การทำงานได้อีกด้วย



2. ช่วยแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงานและลดการบริหารจัดการ แบบรวมศูนย์ (Centralized) ของหน่วยงานของรัฐ

เช่น การพิจารณาอนุมัติตามลำดับชั้น การพิจารณาเรื่องใกล้เคียงกันของ
หน่วยงานที่มีอำนาจในการพิจารณา เป็นต้น ซึ่งการนำ AI มาใช้จะช่วยเพิ่มอิสระ
ในการทำงานและการให้บริการของจุดให้บริการ ส่วนราชการในระดับภูมิภาคและ
หน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น โดยจะช่วยในการวิเคราะห์พิจารณา และตัดสินใจ
ดำเนินการได้ในแบบเดียวกับหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง ส่งผลให้การทำงาน
โดยรวมใช้เวลาน้อยลง ดังนั้น การทำงานและการให้บริการจึงมีประสิทธิภาพเพิ่ม
ขึ้น

3. สร้างมาตรฐานให้แก่การทำงานของภาครัฐ

ปัจจุบันการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ยังต้องอาศัยการให้วิจา
รณญาณของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการสร
สร้างมาตรฐานที่ไม่เท่าเทียมกันในการให้บริการ สาเหตุอาจเกิดจากประ
สพการณ์และวุฒิภาวะที่แตกต่างกันจึงส่งผลให้การตัดสินใจดำเนินการของ
เจ้าหน้าที่แตกต่างกันตามไปด้วย ดังนั้น หากนำ AI มาใช้จะสามารถช่วยสร
สร้างมาตรฐานในการทำงานและการให้บริการของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ประโยชน์ของ ปัญญาประดิษฐ์ สำหรับภาครัฐ



4. สามารถวัดผลการทำงานและการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรมและแม่นยำ

เนื่องจาก การทำงานด้วย AI เป็นการทำงานบนพื้นฐานของข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลดังนั้นข้อมูลการทำงานและการให้บริการทุกอย่างจะถูกเก็บไว้ทั้งหมด (Log File) ซึ่งจะช่วยให้การติดตามและการประเมินผลการทำงานในแต่ละด้านเป็นไปได้โดยง่ายบนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริง

อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสให้แก่การทำงานของรัฐทั้งระบบตลอดจนสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนก็สามารถทำได้ง่ายและแม่นยำโดยไม่ต้องอาศัยการสอบถามหลายขั้นตอนแบบในอดีต



5. ช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานและการให้บริการของภาครัฐได้อย่างตรงจุด

เนื่องจาก AI จะค่อย ๆ เรียนรู้และสร้างประสบการณ์ในการวิเคราะห์และตัดสินใจจากข้อมูลการทำงานจากภาครัฐและการขอรับบริการของประชาชน เมื่อ AI เรียนรู้มากขึ้นก็จะสามารถ วิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ และตรงความต้องการของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

นอกจากนี้ยังสามารถแก้ปัญหาการบริการทรัพยากรของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย เช่น การบริหารบุคลากรภาครัฐที่สามารถออกแบบการพัฒนา บุคคลได้ตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการของบุคลากรการบริหารพัสดุที่มีประสิทธิภาพและเตือนให้สั่งสินค้าเข้าเมื่อมีจำนวนคงเหลือน้อย เป็นต้น



6. ช่วยแก้ปัญหาคอร์รัปชันในภาครัฐ

การนำ AI มาใช้สำหรับงานภาครัฐมีประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในรูปแบบเดิมที่มีระบบการทำงานโดยอาศัยคนเป็นหลัก รวมทั้งยังส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นต่อการทำงานของภาครัฐทั้งระบบซึ่งเป็นผลดีต่อปัญหาการทุจริตของภาครัฐในปัจจุบัน เนื่องจากงานของภาครัฐจะมีมาตรฐานที่ดีและสามารถตรวจสอบได้ทั้งกระบวนการ



4. ข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาปัญญาประดิษฐ์หรือ AI โดยหน่วยงานภาครัฐ

2. ควรจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาด้านการบริหารจัดการปัญญาประดิษฐ์ของนักเทคโนโลยี AI ภาครัฐ และควรมีการกำหนดกรอบแนวคิดด้านการบริหารจัดการปัญญาประดิษฐ์เพื่อเป็นแนวทางในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความสนใจหรือใช้ปัญญาประดิษฐ์โดยศึกษาอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ให้กับหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

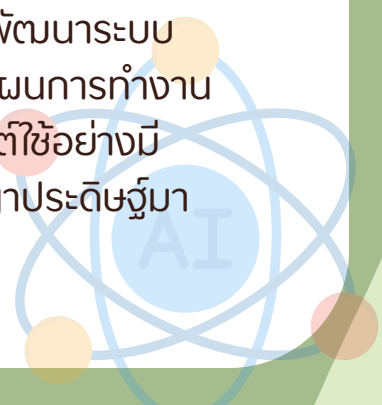


5. ควรส่งเสริมทักษะการคิดของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบหรือส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการทำงานรวมทั้งวางแผนการทำงานให้ผู้ที่ใช้งานปัญญาประดิษฐ์สามารถนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและควรมีการประเมินความเหมาะสมในการนำปัญญาประดิษฐ์มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน

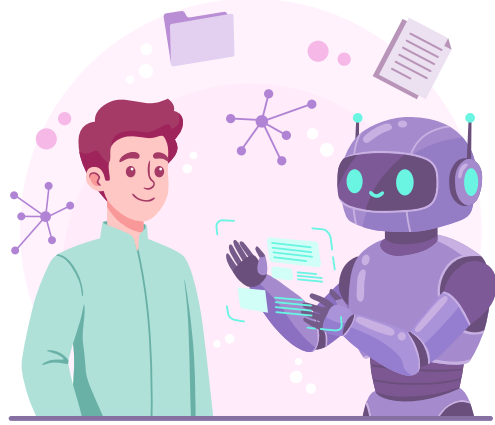
1. พัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลและเครื่องมือเกี่ยวกับ AI ทั้งหมดยังต้องมีแบบแผนเพื่อใช้กำกับดูแลกำหนดทิศทางและตรวจสอบภาระความรับผิดชอบเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้มีความก้าวหน้าซึ่งรวมถึงการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนที่จะนำเทคโนโลยี AI มาใช้ด้วยนอกจากนี้บุคลากรภาครัฐต้องคำนึงถึงกรอบจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนโดยมีแนวทางปฏิบัติที่หลีกเลี่ยงอคติส่วนตัวและดำเนินงานตามกฎหมายระเบียบเพื่อสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน



4. ควรให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กรด้านปัญญาประดิษฐ์ขั้นพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการ ข้อมูล รวมทั้งด้านทักษะเกี่ยวกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในภาพรวมให้กับบุคลากรในองค์กรด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์



5. ประโยชน์ที่ได้รับ



1. ได้รู้ถึงความหมายและหลักการของปัญญาประดิษฐ์
2. สามารถนำประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์มาปรับใช้กับการทำงาน
3. เห็นถึงความสำคัญของการนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน
4. ได้รู้ถึงระบบการทำงานของปัญญาประดิษฐ์



จัดทำโดย
นางสาวธัญญาลักษณ์ มั่นสัตย์
นิติกร
กลุ่มวิจัย กองการเจ้าหน้าที่
กรมพัฒนาที่ดิน
มีนาคม 2569