

สรุปผลการเสวนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมภาครัฐ  
วันพฤหัสบดีที่ 14 มกราคม 2564 เวลา 13.30 – 16.00 น.  
ผ่านทาง Facebook Fanpage : DGA Thailand  
จัดโดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร.

การเสวนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมภาครัฐ ประกอบด้วย 2 หัวข้อหลัก คือ

1. วิสัยทัศน์ของผู้นำในการเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Government Technology Foresight) ผู้ร่วมเสวนา ได้แก่

- ดร.สุพจน์ เตียรุจดี ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ ประธานสถาบัน TDRI
- ผศ.ดร.อรอร ภูเจริญ ผู้อำนวยการสถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นายชัยวัฒน์ คำศรีสวัสดิ์ ผู้อำนวยการกลุ่มเผยแพร่และใช้ประโยชน์จากข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน กรมพัฒนาชุมชน

- นายธนวัฒน์ ยอดใจ นายกเทศมนตรีเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่

2. การประยุกต์กรอบปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ (AI Government Framework) ผู้ร่วมเสวนา ได้แก่

- นายณัฐวัชร วรรณพุก รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- รศ.ดร.ธนาธิภรณ์ อธิระมงคล นายกสมาคมปัญญาประดิษฐ์
- ดร.เอกสิทธิ์ พัทธวงศ์ศักดิ์ บริษัท cube analytics consulting จำกัด
- ดร.บุญเกียรติ เอี่ยมวงศ์เจริญ ประธานหลักสูตรการจัดการ (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) และรักษาการประธานสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

### 1. วิสัยทัศน์ของผู้นำในการเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Government Technology Foresight)

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานหรือรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความปลอดภัย ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการวางนโยบาย ยุทธศาสตร์ รวมถึงวิสัยทัศน์ของผู้นำในการเลือกเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความเปลี่ยนแปลง หรือผลที่จะเกิดขึ้น รวมถึงการพิจารณาปัจจัยในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในด้านบุคลากร ทักษะความเชี่ยวชาญ และงบประมาณ ด้วยเหตุนี้เอง จึงเป็นที่มาของแนวคิด GovTech Foresight ซึ่งหมายความว่า เทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยบริการดังกล่าวรัฐอาจจัดทำขึ้นเอง หรือจัดหาผู้รับจ้างที่เป็นภาคเอกชนมาให้บริการแทนก็ได้ เพื่อเป็นแนวคิดให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริม และผลักดันการพัฒนาต่อยอดทางนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศได้

## กระบวนการทำ GovTech Foresight

- ➔ Pre-foresight การทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหา แนวโน้ม และกำหนดขอบเขตของการมองอนาคตว่าจะเป็นระดับใด และต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าจะมองอนาคตในระยะกี่ปีหรือเจาะจงเฉพาะประเด็นใด
- ➔ Main foresight การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เก็บข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน
- ➔ Post foresight การดำเนินการบนพื้นฐานของข้อมูลและสภาพแวดล้อมที่ได้จากการดำเนินการในกระบวนการที่ 1 และ 2 ไปใช้ในการวางแผนอนาคต กำหนดทิศทางนโยบายต่อไป

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำ GovTech Foresight

- ➔ การกำหนดทิศทางการใช้ Government Technology ในการขับเคลื่อนงานบริการสาธารณะของภาครัฐไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ➔ การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผู้ประกอบการ Start-Up ด้าน Government Technology ในประเทศไทย
- ➔ เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่หน่วยงานภาครัฐ
- ➔ เพื่อส่งเสริมและผลักดันการสร้างนวัตกรรมและบริการใหม่ นำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น



การเสวนามีการนำเสนอกรณีตัวอย่างของหน่วยงานภาครัฐที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน ได้แก่

- การประยุกต์ใช้งานด้านเทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการจัดเก็บข้อมูลภาครัฐ กรณีกรอบแนวคิดศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลสารสนเทศระดับจังหวัด ของกรมพัฒนาชุมชน เนื่องจากฐานข้อมูลมีจำนวนมากและบางข้อมูลลงลึกถึงในระดับครัวเรือน จึงมีแนวคิดในการพัฒนาเป็น Platform ในการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญของกรมพัฒนาชุมชน โดยมีโครงการที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ โครงการโคกหนองนาโมเดล มีการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้โดรนสามารถจัดเก็บข้อมูลในระดับครัวเรือนได้เลย

- การใช้เทคโนโลยีเพื่อทำให้บริการประชาชน กรณีเทศบาลเมืองแม่เหียะ โดยการต่อยอดบริการสาธารณะประชาชน ควบคู่การพัฒนาเมืองโดยใช้ Smart city เป็นเครื่องมือในการพัฒนา และนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน และประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทเมือง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ศูนย์บริการเป็นเลิศการรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ ในรูปแบบ One Stop Service 2. การอนุมัติการขออนุญาตก่อสร้างบ้านออนไลน์ ช่วยลดระยะเวลาการพิจารณาจาก 45 วัน เหลือเพียง 2 ชั่วโมง 3. แม่เหียะ one data เป็นการจัดทำฐานข้อมูลระบบ GIS 83 ชุดข้อมูล เพื่อใช้ในการพัฒนาเมืองด้านต่าง ๆ



การมองอนาคตที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจุบันประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากยิ่งขึ้น ที่เห็นได้ชัดคือเป็นเรื่องของการจัดทำบริการสาธารณะ แอปพลิเคชัน รวมถึงมีการพัฒนาเว็บไซต์เป็นจำนวนมาก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชนเป็นเรื่องที่ดีแต่ต้องอย่าลืมเป้าหมายที่แท้จริงของการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นคือ *การพัฒนา* การทำงานของภาครัฐมีภาวะต่างคนต่างทำค่อนข้างสูง รวมทั้งศักยภาพของภาครัฐยังควรต้องมีการพัฒนา หากออกแบบแพลตฟอร์มหรือเลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมอาจเป็น *การสร้างความเหลื่อมล้ำมากกว่าการพัฒนา* ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับส่วนนี้ด้วย การพัฒนาประเทศโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ควรมีลักษณะ ดังนี้ 1. Inclusive Technology เช่น กรณีพื้นที่จอตลอดของประเทศอังกฤษ หากมีพื้นที่ว่างบริเวณบ้านที่ไม่ใช่ที่จอตลอดสามารถให้รถเข้ามาจอดได้ผ่านทางแอปพลิเคชัน ทำให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วม และเป็นการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกันผ่านการใช้เทคโนโลยี

2. Open data เช่น กรณีการวัดค่าฝุ่น PM 2.5 ที่สามารถแชร์ข้อมูลกันได้ในระดับสากล หรือกรณี กล้อง CCTV ที่สามารถแชร์ข้อมูลกันได้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ถือว่าเป็นการแบ่งปันและเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ยังได้เน้นย้ำถึงการพัฒนาขีดความสามารถของภาครัฐ 3 ด้าน ได้แก่

- ◆ Hyper awareness ความตระหนักรู้ ความเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน
- ◆ Informed การตัดสินใจเชิงนโยบายบนฐานการใช้ข้อมูล โดยการจัดทำ Big Data และ Open Data รวมถึงการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรในการตัดสินใจ
- ◆ Fast Execution สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ช่วยในการทำงาน

## 2. กรอบการทำงานปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ (AI Government Framework)


กรอบการทำงานปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ AI หรือ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เป็นเทคโนโลยีการสร้างความสามารถให้แก่เครื่องจักร และคอมพิวเตอร์ด้วยอัลกอริทึม และกลุ่มเครื่องมือทางสถิติ เพื่อสร้างซอฟต์แวร์ที่แก้ปัญหาที่สามารถเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ เช่น จดจำ แยกแยะ ให้เหตุผล ตัดสินใจ คาดการณ์ สื่อสารกับมนุษย์ เป็นต้น ในบางกรณีอาจไปถึงขั้นเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

- ✔ ความฉลาดของ AI ในปัจจุบัน AI ถูกพัฒนาอย่างมาก และเทคโนโลยี Machine Learning ที่ทำให้ AI ฉลาดและใช้งานได้หลากหลายขึ้น
- ✔ ข้อมูลจำนวนมากมหาศาล ยุคดิจิทัลในปัจจุบันทำให้เกิดข้อมูลมหาศาลสำหรับการให้ AI นำไปเรียนรู้
- ✔ เทคโนโลยี Cloud ทุกคนเข้าถึงคอมพิวเตอร์ประมวลระดับสูงได้ง่ายผ่าน internet ทำให้การพัฒนาและใช้งาน AI ทำได้ง่ายขึ้น

### ความพร้อมในการเริ่มใช้ปัญญาประดิษฐ์ในองค์กรรัฐ

ข้อพิจารณาในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน มีหลายปัจจัยที่ต้องนำมาคิด ทั้งเหตุผลด้านจริยธรรม ความปลอดภัยของ AI กฎหมาย และการบริหาร

- ✔ คุณภาพข้อมูล : ความสำเร็จของโครงการ AI ขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูล เป็นสำคัญ
- ✔ ความยุติธรรม : ผู้ใช้ต้องผ่านการฝึกอบรมแบบจำลอง ซึ่งทดสอบด้วยชุดข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ระบบ AI ไปใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่มีอคติ
- ✔ ความรับผิดชอบ : พิจารณาว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบองค์ประกอบของ ผลลัพธ์และผู้ออกแบบ กับผู้ดำเนินการระบบ AI จะรับผิดชอบต่ออย่างไร
- ✔ ความเป็นส่วนตัว : ปฏิบัติตามนโยบายข้อมูลที่เหมาะสมตัวอย่าง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 PDPA (Personal Data Protection Act)
- ✔ การอธิบายและความโปร่งใส: เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบได้ว่าแบบจำลอง AI ทำการตัดสินใจขึ้นกับปัจจัยอะไรบ้าง
- ✔ ต้นทุน : พิจารณาว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าใดในการสร้าง ดำเนินการและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน AI รวมถึงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน

 ภาพรวมของการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในภาครัฐ มีการพัฒนาและแต่ละภาคส่วนให้ความสนใจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงานมากขึ้น แต่ส่วนที่ภาครัฐประเทศไทยยังขาดอยู่ คือ การวางกลยุทธ์ปัญญาประดิษฐ์ระดับชาติ รวมถึงการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐไทยนั้นยังไม่สูงนัก ถึงจะมีการเตรียมการด้านข้อมูลไว้ในระดับหนึ่งแล้วแต่ยังขาดความพร้อมที่จะนำไปใช้งานอย่างเป็นรูปธรรม

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีที่ก่อเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ อาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบการทำงานเดิมในหมู่เจ้าหน้าที่รัฐ แต่หัวหน้าหน่วยงานสามารถเตรียมตัวเพื่อลดขนาดของผลกระทบให้น้อยที่สุดได้

**ประการแรก** หน่วยงานควรให้ความรู้ ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ถึงการแทนที่หรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานบางอย่าง การสื่อสารที่ดีจะช่วยลดความเครียดของพนักงาน เมื่อต้องผ่านการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี

**ประการที่สอง** ผู้นำด้านเทคโนโลยีของหน่วยงาน ควรประสานงานกับฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อวางแผนการ Re-Skill และ Up-Skill ให้ตรงกับแนวโน้มของงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

**ประการที่สาม** ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สามารถมีส่วนช่วยพนักงานรับมือกับความเปลี่ยนแปลงนี้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการกระตุ้น ให้พนักงานพัฒนาทักษะใหม่ๆ หรือสร้างแหล่งเรียนรู้หรือ โปรแกรมเพื่อดูแลหลักสูตรและสิ่งจูงใจในการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการเรียนรู้ โปรแกรมดังกล่าวสามารถเพิ่มทักษะของพนักงานราชการในวงกว้าง เพราะในที่สุดแล้ว ถึงแม้ฝ่าย IT หรือทีมนวัตกรรมจะนำเสนอเทคโนโลยี หรือโปรแกรมใหม่ ๆ ที่อาจจะมีหรือไม่มี AI เป็นส่วนประกอบ แต่บุคลากรซึ่งเป็นผู้ใช้งานยังต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ และถึงแม้เทคโนโลยีและผู้ใช้งานจะมีความพร้อมมากเพียงใด แต่หัวใจของความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ ก็ยังต้องเป็นวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานที่จะต้องมีความเข้าใจและมองเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ

เทคโนโลยีดิจิทัลที่เคยได้ยินเมื่อ 2-3 ปีก่อน ก็ได้คืบคลานเข้ามาในบริบทการทำงานของเราแล้ว ตอนนี้เรื่อง AI ก็กำลังจะเข้ามามีบทบาทในการทำงานของภาครัฐเช่นเดียวกัน แล้วพวกเราเตรียมตัวกันพร้อมแล้วหรือยัง ...?

## แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

1. รับชมวิดีโอการเสวนาดังกล่าวย้อนหลังได้ทาง

Facebook: DGA Thailand หรือทาง YouTube: [https://www.youtube.com/watch?v=ahL3\\_7B6I-s](https://www.youtube.com/watch?v=ahL3_7B6I-s)

2. ดาวน์โหลด e-Book จำนวน 2 เรื่อง

- GovTech Foresight อนาคตเทคโนโลยีสู่รัฐบาลไทย ทางลิงค์ <https://bit.ly/2Xo5hWe>

- AI Government Framework กรอบปัญหาประดิษฐ์ภาครัฐ ทางลิงค์ <https://bit.ly/39lTTj8>



นางสาวปัทมา ชატะนัย  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ  
กลุ่มวิจัยและพัฒนา  
สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ