



การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative AI) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ:
โอกาส ความท้าทาย และแนวทางการกำกับดูแลภายใต้หลักธรรมาภิบาลดิจิทัล

Applying Generative Artificial Intelligence (Generative AI) to Enhance Public Sector
Management Efficiency: Opportunities, Challenges, and Governance Approaches Under
Digital Governance

วรรณสว่าง ยานกาย

ณัฐณิน อุปนิสากร

ณรงค์ ภูเี่ยมจิตร

วิภาพรรณ อุปนิสากร

วิทยาลัยเทคโนโลยีเอกราชวิทยาสรร

Vansawaang Yangay

Natnalin Upanisakorn

Narong Phuyiachit

Wiphaphun Upanisakorn

Ekawan Yasothon Technological College, Thailand

E-mail: vansawang.y@gmail.com

รับบทความ: 11 มิถุนายน 2569; แก้ไขบทความ 25 สิงหาคม 2569; ตอรับบทความ: 26 สิงหาคม 2569

Received: June 11, 2026; Revised: August 25, 2026; Accepted: August 26, 2026

บทคัดย่อ

ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) ได้กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีนี้มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ยกย่องคุณภาพบริการสาธารณะ และอำนวยความสะดวกในการกำหนดนโยบายโดยใช้ข้อมูล งานวิจัยเชิงวิชาการนี้มุ่งประเมินบทบาทและโอกาสของ Generative AI ในการบริหารราชการ ตรวจสอบโอกาสและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ และเสนอแนะกรอบการกำกับดูแลบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลดิจิทัล งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารจากงานวิจัย บทความวิชาการ รายงานจากองค์กรระหว่างประเทศ และเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า Generative AI อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐในหลายด้าน เช่น การสร้างระบบบริการสาธารณะอัจฉริยะ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐ ลดการใช้เอกสาร และส่งเสริมการจัดการความรู้ภายในองค์กร ถึงกระนั้น การนำ AI ไปใช้ก็เผชิญกับข้อจำกัดและอันตรายมากมาย รวมถึงความแม่นยำของข้อมูล ความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ความโปร่งใสในการตัดสินใจของระบบ และผลกระทบทางจริยธรรมของการใช้ AI ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องกำหนดกรอบนโยบายและกลไกการกำกับดูแลที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากร การกำหนดมาตรฐานสำหรับการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ เพื่อรับประกันการประยุกต์ใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีจริยธรรม ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการบริหารราชการและส่งเสริมการเติบโตของประเทศอย่างยั่งยืนในอนาคต

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด; การบริหารภาครัฐ; รัฐบาลดิจิทัล; ธรรมาภิบาลดิจิทัล; นวัตกรรมภาครัฐ

Abstract

Generative Artificial Intelligence (Generative AI) has emerged as a vital element in the transformation of public administration in the digital era. This technology has the capacity to augment operational efficiency, elevate the quality of public services, and facilitate data-driven policy formulation. This scholarly study seeks to evaluate the function and prospects of Generative AI in public administration, investigate the opportunities and obstacles associated with its implementation, and recommend governance frameworks based on the tenets of digital governance. The study utilizes a documentary analysis of research, scholarly papers, reports from international organizations, and pertinent documents at both national and international levels. The results demonstrate that Generative AI may enhance public sector operations in multiple aspects, such as the creation of intelligent public service systems, increased efficiency in government data administration, minimization of paperwork, and advancement of knowledge management within organizations. Nonetheless, its execution encounters considerable constraints and hazards, encompassing data precision, privacy, personal data safeguarding, cybersecurity, transparency in system decision-making, and ethical implications of AI utilization. Consequently, the government must formulate suitable policy frameworks and regulatory mechanisms, alongside enhancing digital competencies among personnel, instituting standards for responsible AI utilization, and fostering sectoral engagement to guarantee the effective, transparent, and ethical application of AI. This will enhance the quality of public administration and promote sustainable national growth in the future.

Keywords: Generative Artificial Intelligence; Public Administration; Digital Government; Digital Governance; Public Sector Innovation

บทนำ

การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) เป็นแนวทางสำคัญที่หลายประเทศทั่วโลกนำมาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ เพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใส ภายใต้บริบทดังกล่าว เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรมภาครัฐ โดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative Artificial Intelligence: Generative AI) ซึ่งมีศักยภาพในการสร้างเนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูล สรุปสารสนเทศ และสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (OECD, 2025)

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐในหลายประเทศได้เริ่มนำ Generative AI มาใช้ในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ (AI Chatbot) การจัดทำเอกสารราชการ การสื่อสารสาธารณะ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงนโยบาย และการบริหาร

จัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร ทั้งนี้ OECD (2025) รายงานว่าประเทศสมาชิกจำนวนมากได้บูรณาการ AI เข้ากับกระบวนการดำเนินงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความตอบสนอง และความรับผิดชอบต่อภาครัฐ ขณะที่ Bright et al. (2024) พบว่าการใช้ Generative AI ในภาครัฐของสหราชอาณาจักรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และบุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่เห็นว่าเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถลดภาระงานด้านเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ องค์กรระหว่างประเทศหลายแห่งยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบนิเวศด้าน AI เพื่อสนับสนุนการบริหารภาครัฐ โดยธนาคารโลก (World Bank) ได้ผลักดันแนวคิด GovTech ซึ่งมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารภาครัฐ (World Bank, 2021) ขณะที่ UNESCO (2023) ได้เสนอแนวทางการใช้ Generative AI ที่ยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered AI) และให้ความสำคัญกับหลักจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความโปร่งใสในการกำกับดูแลเทคโนโลยี

อย่างไรก็ตาม แม้ Generative AI จะสร้างโอกาสในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ แต่การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้อาจเผชิญกับความท้าทายหลายประการ อาทิ ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ความเอนเอียงของอัลกอริทึม (Algorithmic Bias) ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Privacy Protection) ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ตลอดจนประเด็นด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมในการตัดสินใจของระบบ AI (UNESCO, 2023; Ugale & Hall, 2024) นอกจากนี้ OECD (2025) ยังชี้ให้เห็นว่าการกำกับดูแล AI ในภาครัฐจำเป็นต้องสร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมนวัตกรรมกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อรักษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภาครัฐในระยะยาว

งานวิชาการที่ทบทวนข้างต้นสะท้อนว่าองค์ความรู้ด้าน Generative AI ในภาครัฐยังกระจุกตัวอยู่ใน 2 กลุ่มหลักที่ค่อนข้างแยกจากกัน กลุ่มแรกเป็นรายงานเชิงนโยบายระดับนานาชาติซึ่งนำเสนอกรอบคิดกว้าง ๆ เช่น การส่งเสริมนวัตกรรมควบคู่กับการบริหารความเสี่ยง (OECD, 2025) แนวคิด GovTech ที่เน้นเทคโนโลยี สถาบัน และบุคลากรไปพร้อมกัน (World Bank, 2021) และหลักการ Human-Centered AI (UNESCO, 2023) แต่ยังไม่ได้ลงลึกถึงบริบทของประเทศไทยที่มีโครงสร้างราชการแบบรวมศูนย์อย่างประเทศไทย กลุ่มที่สองเป็นงานวิจัยเชิงประจักษ์ในบริบทไทยที่เพิ่งเริ่มปรากฏ แต่ส่วนใหญ่จำกัดขอบเขตอยู่ที่ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีระดับปัจเจกบุคคล เช่น ความไว้วางใจและการรับรู้ประโยชน์ของประชาชน ผู้ใช้บริการภาครัฐ (Noonpakdee, 2024) หรือปัจจัยเชิงสถาบันในการยอมรับรัฐบาลอัจฉริยะโดยทั่วไปที่ยังไม่เจาะจงเทคโนโลยี Generative AI (Karnsomdee, 2026) ขณะที่งานด้านกฎหมายก็ยังอยู่ในขั้นถกเถียงทิศทางระหว่างการกำกับดูแลเข้มงวดกับการส่งเสริมนวัตกรรม (Trisadikoon & Umponkitviwat, 2025) ช่องว่างที่สำคัญจึงอยู่ตรงที่ยังไม่มีงานวิชาการที่เชื่อมโยงมิติทั้งสาม คือ (ก) ศักยภาพเชิงเทคนิคของ Generative AI (ข) ปัจจัยเชิงสถาบันและพฤติกรรมขององค์กรภาครัฐไทย และ (ค) กรอบการกำกับดูแลเชิงนโยบายและกฎหมายที่กำลังอยู่ระหว่างการร่าง เข้าด้วยกันเป็นกรอบวิเคราะห์เดียว บทความนี้จึงมีความใหม่ทางวิชาการ (novelty) ตรงที่นำเสนอกรอบบูรณาการดังกล่าวเป็นครั้งแรกสำหรับบริบทการบริหารภาครัฐไทย โดยใช้ผลการสังเคราะห์วรรณกรรมเป็นฐานในการเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สอดคล้องกับโครงสร้างการปกครองแบบรวมศูนย์และทิศทางกฎหมาย AI ที่กำลังพัฒนาอยู่ในประเทศ

จากความสำคัญดังกล่าว บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์บทบาทและศักยภาพของปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิดต่อการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ (2) ศึกษาโอกาสและความท้าทายของการประยุกต์ใช้ Generative AI ในภาครัฐ และ (3) เสนอแนวทางการกำกับดูแลและการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีดังกล่าวภายใต้หลักธรรมาภิบาลดิจิทัล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

วิธีการศึกษา

บทความนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเอกสาร (documentary research) ร่วมกับการสังเคราะห์เชิงมโนทัศน์ (conceptual synthesis) โดยมีได้เก็บข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่าง หากแต่วิเคราะห์และเปรียบเทียบเอกสารทุติยภูมิอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างกรอบความเข้าใจเชิงบูรณาการเกี่ยวกับ Generative AI กับการบริหารภาครัฐไทย บทความนี้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (qualitative content analysis) ควบคู่กับการสังเคราะห์เชิงเปรียบเทียบตามประเด็น (thematic comparative synthesis) โดยดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนแรก คือ การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อระบุแนวคิดหลักและช่องว่างองค์ความรู้ ขั้นตอนที่สอง คือ การสังเคราะห์ข้ามกรณีศึกษาและข้ามระดับ (สากลเทียบกับไทย) เพื่อค้นหาความสอดคล้องและความย้อนแย้งระหว่างกรอบคิดสากลกับหลักฐานเชิงประจักษ์ในบริบทไทย และขั้นตอนที่สาม คือ การวิพากษ์เชื่อมโยงกับมิติกฎหมาย นโยบาย และจริยธรรม เพื่อยกร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนได้นำเสนอไว้ในหัวข้อช่องว่างองค์ความรู้ การสังเคราะห์วรรณกรรม และการวิพากษ์เชิงนโยบายตามลำดับ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative Artificial Intelligence: Generative AI)

ปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative AI) เป็นเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถสร้างเนื้อหาใหม่จากข้อมูลที่ได้รับการฝึกฝน ไม่ว่าจะเป็นข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยอาศัยแบบจำลองการเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) และแบบจำลองภาษาขนาดใหญ่ (Large Language Models: LLMs) ซึ่งสามารถวิเคราะห์รูปแบบข้อมูลและสร้างผลลัพธ์ที่มีความใกล้เคียงกับการสร้างสรรค์ของมนุษย์ (Bommasani et al., 2021) การพัฒนา Generative AI ในช่วงหลังการเปิดตัว ChatGPT เมื่อปี ค.ศ. 2022 ได้ส่งผลให้เทคโนโลยีดังกล่าวถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายภาคส่วน รวมถึงภาครัฐ เนื่องจากมีศักยภาพในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก การสรุปสารสนเทศ การสร้างเอกสาร และการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างรวดเร็ว (Dwivedi et al., 2023) นอกจากนี้ Generative AI ยังเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด Foundation Models ซึ่งเป็นแบบจำลองพื้นฐานที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่หลากหลายผ่านกระบวนการปรับแต่งเพิ่มเติม (Fine-tuning) ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งานภายในองค์กรภาครัฐ (Bommasani et al., 2021) อย่างไรก็ตาม แม้ Generative AI จะสร้างโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน แต่ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญ เช่น การสร้างข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง (Hallucination) ความเอนเอียงของข้อมูล (Bias) และการขาดความโปร่งใสในการอธิบายผลลัพธ์ของระบบ (Explainability) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นเชิงนโยบายและการให้บริการสาธารณะได้ (UNESCO, 2023)

2. แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

รัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดการบริหารภาครัฐที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลเป็นกลไกหลักในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดย OECD (2020) อธิบายว่ารัฐบาลดิจิทัลมิใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการทำงาน

เท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐโดยมีข้อมูล (Data-Driven Government) เป็นศูนย์กลาง

แนวคิดดังกล่าวพัฒนามาจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government: e-Government) ซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ สุรัฐบาลดิจิทัลที่เน้นการบูรณาการข้อมูล การเชื่อมโยงหน่วยงาน และการสร้างคุณค่าร่วมกับประชาชน (OECD, 2020) ทั้งนี้ World Bank (2025) ระบุว่ารัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ คลาวด์คอมพิวติ้ง และการวิเคราะห์ข้อมูล ขนาดใหญ่ มาใช้เพื่อปรับปรุงการบริการสาธารณะและการกำหนดนโยบายสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ในบริบทดังกล่าว Generative AI จึงถือเป็นเทคโนโลยีสำคัญที่สามารถสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล การสื่อสารภาครัฐ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงนโยบาย

3. หลักธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance)

ธรรมาภิบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มุ่งกำหนดกรอบการบริหารจัดการและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความมั่นคงปลอดภัย และการเคารพสิทธิของประชาชน โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจและการให้บริการสาธารณะ (Mergel et al., 2023) OECD (2024) เสนอว่าการกำกับดูแล AI ในภาครัฐควรตั้งอยู่บนหลักการสำคัญ ได้แก่ ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Accountability) ความเป็นธรรม (Fairness) ความปลอดภัย (Safety) และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Protection) ขณะที่ UNESCO (2023) ได้เน้นย้ำว่าการพัฒนาและการใช้ AI ควรยึดหลักจริยธรรมที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered AI) เพื่อป้องกันผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ดังนั้น การนำ Generative AI มาใช้ในภาครัฐจำเป็นต้องอยู่ภายใต้กรอบธรรมาภิบาลดิจิทัลที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีอย่างไม่เหมาะสม

4. การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐ

ปัจจุบันภาครัฐในหลายประเทศได้นำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะในหลายด้าน เช่น การให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน และการตรวจจับการทุจริตภาครัฐ (World Bank, 2021) สำหรับ Generative AI นั้น OECD (2025) ระบุว่าสามารถสร้างคุณค่าแก่ภาครัฐใน 4 มิติสำคัญ ได้แก่ (1) การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (2) การยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ (3) การสนับสนุนการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงนโยบาย และ (4) การจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร ขณะที่ Bright et al. (2024) พบว่าหน่วยงานภาครัฐในหลายประเทศเริ่มใช้ Generative AI ในการร่างเอกสารราชการ การสรุปรายงาน และการสื่อสารกับประชาชนอย่างแพร่หลาย

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ AI ในภาครัฐไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านกฎหมาย จริยธรรม ความพร้อมของบุคลากร โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และระบบกำกับดูแลที่เหมาะสม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

โอกาสของปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative AI) ต่อการบริหารภาครัฐ

การพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative Artificial Intelligence: Generative AI) ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญต่อการบริหารภาครัฐในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะในบริบทของรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งเน้นการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการให้บริการสาธารณะ เทคโนโลยีดังกล่าวมีศักยภาพในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากมหาศาล สร้างเนื้อหาอัตโนมัติ วิเคราะห์สารสนเทศ และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น (Organization for Economic Co-operation and Development [OECD], 2025) ส่งผลให้ Generative AI กลายเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรมภาครัฐในหลายประเทศทั่วโลก

1. การพัฒนาบริการสาธารณะอัจฉริยะ

หนึ่งในโอกาสสำคัญของ Generative AI คือการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะผ่านระบบบริการอัจฉริยะ (Smart Public Services) โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistants) หรือระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbots) เพื่อให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามของประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (World Bank, 2021) นอกจากนี้ Generative AI ยังสามารถช่วยปรับแต่งบริการให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalized Public Services) ผ่านการวิเคราะห์พฤติกรรมและข้อมูลการใช้บริการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) (OECD, 2020) ตัวอย่างเช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางสังคม การขออนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการให้ข้อมูลด้านสาธารณสุขหรือการศึกษาแบบเฉพาะบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย

ข้อมูลถือเป็นทรัพยากรเชิงยุทธศาสตร์ของภาครัฐในยุคดิจิทัล การนำ Generative AI มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงช่วยเพิ่มศักยภาพในการกำหนดนโยบายสาธารณะและการตัดสินใจเชิงบริหาร โดยเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถสังเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย วิเคราะห์แนวโน้ม และสร้างรายงานสรุปเชิงนโยบายได้อย่างรวดเร็ว (Dwivedi et al., 2023) OECD (2025) ระบุว่า Generative AI สามารถช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการคาดการณ์ผลกระทบของนโยบายสาธารณะภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้บริหารภาครัฐสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล (Evidence-Based Decision Making) ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อน ซึ่งเป็นภารกิจที่ใช้ทรัพยากรบุคคลจำนวนมากในอดีต

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

Generative AI มีศักยภาพในการลดภาระงานประจำ (Routine Tasks) และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ โดยสามารถช่วยร่างหนังสือราชการ สรุปรายงานการประชุม จัดทำเอกสารวิชาการ วิเคราะห์ข้อกฎหมาย และจัดการข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว (Bright et al., 2024) การศึกษาของ Bright et al. (2024) พบว่าหน่วยงานภาครัฐในหลายประเทศเริ่มนำ Generative AI มาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลให้สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงานด้านเอกสารและเพิ่มเวลาให้เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นภารกิจเชิงยุทธศาสตร์มากขึ้น ขณะเดียวกัน McKinsey Global Institute (2023) ประเมินว่า

Generative AI สามารถช่วยเพิ่มผลิตภาพการทำงานขององค์กรภาครัฐและเอกชนได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การจัดการข้อมูล และการวิเคราะห์เอกสาร

ดังนั้น การประยุกต์ใช้ Generative AI จึงไม่เพียงช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของภาครัฐ แต่ยังช่วยยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนได้ในระยะยาว

4. การจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร

การบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรภาครัฐให้สามารถรักษาและถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง Generative AI สามารถช่วยรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ความรู้จากเอกสารราชการ ฐานข้อมูล และแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ให้เป็นระบบและสามารถเข้าถึงได้ง่าย (Mergel et al., 2023) นอกจากนี้ เทคโนโลยีดังกล่าวยังสามารถสร้างฐานความรู้ดิจิทัล (Digital Knowledge Base) ที่ช่วยให้บุคลากรค้นหาแนวปฏิบัติ แนวทางการดำเนินงาน และข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กรและลดการสูญเสียองค์ความรู้จากการเกษียณอายุหรือการโยกย้ายบุคลากร (UNESCO, 2023)

ในบริบทของภาครัฐไทย การประยุกต์ใช้ Generative AI เพื่อสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัลที่มุ่งสร้างองค์กรภาครัฐที่มีสมรรถนะสูง สามารถใช้ข้อมูลและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป Generative AI เป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงในการยกระดับการบริหารภาครัฐทั้งด้านการให้บริการประชาชน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดจำเป็นต้องดำเนินควบคู่กับการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร และการคำนึงถึงหลักจริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้การพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัลเป็นไปอย่างยั่งยืนและเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะในระยะยาว

ความท้าทายและความเสี่ยงของปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิดต่อการบริหารภาครัฐ

แม้ว่าปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative Artificial Intelligence: Generative AI) จะมีศักยภาพในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐและการให้บริการสาธารณะในหลากหลายมิติ แต่การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้งานยังมาพร้อมกับความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการตัดสินใจ ความเชื่อมั่นของประชาชน และหลักธรรมาภิบาลของภาครัฐ หากไม่มีระบบกำกับดูแลที่เหมาะสม (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2025) ความเสี่ยงสำคัญที่ได้รับการกล่าวถึงในงานวิชาการและรายงานขององค์กรระหว่างประเทศสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และประเด็นด้านจริยธรรมและความโปร่งใส

1. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ความท้าทายที่สำคัญประการหนึ่งของ Generative AI คือปัญหาความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ระบบสร้างขึ้น เนื่องจากแบบจำลองภาษาขนาดใหญ่ (Large Language Models: LLMs) ทำงานบนพื้นฐานของความน่าจะเป็นทางสถิติในการคาดการณ์คำหรือข้อความถัดไป จึงอาจสร้างข้อมูลที่ดูสมเหตุสมผลแต่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง หรือที่เรียกว่า “Hallucination” (OpenAI, 2023)

ในบริบทของภาครัฐ ปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย การจัดทำเอกสารราชการ หรือการให้ข้อมูลแก่ประชาชน หากเจ้าหน้าที่พึ่งพาผลลัพธ์จาก AI โดยขาดกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องอย่างรอบคอบ Dwivedi et al. (2023) ชี้ให้เห็นว่าแม้ Generative AI จะมีประสิทธิภาพสูงในการประมวลผลข้อมูล แต่ยังไม่สามารถรับประกันความถูกต้องของข้อมูลได้ในทุกกรณี โดยเฉพาะในประเด็นที่มีความซับซ้อนหรือมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ความเอนเอียงของข้อมูล (Data Bias) ที่เกิดจากชุดข้อมูลที่ใช้ในการฝึกอบรมยังอาจส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้สะท้อนอคติทางสังคม วัฒนธรรม หรือการเมือง ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อกลุ่มประชาชนบางกลุ่มได้ (UNESCO, 2023)

2. ความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การนำ Generative AI มาใช้ในภาครัฐมักเกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ซึ่งก่อให้เกิดความกังวลด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection) อย่างมีนัยสำคัญ (World Bank, 2021) หากหน่วยงานภาครัฐนำข้อมูลส่วนบุคคลเข้าสู่ระบบ AI โดยไม่มีมาตรการควบคุมที่เหมาะสม อาจเกิดความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือการนำข้อมูลไปใช้เกินวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนและลดความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ (OECD, 2024) ในกรณีของประเทศไทย การประยุกต์ใช้ AI ในภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมทั้งมาตรฐานการกำกับดูแลข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างสมดุลระหว่างนวัตกรรมและการคุ้มครองสิทธิของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, 2565)

3. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ถือเป็นอีกหนึ่งความท้าทายสำคัญในการนำ Generative AI มาใช้ในภาครัฐ เนื่องจากระบบ AI มีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และระบบสารสนเทศขององค์กร หากขาดมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ อาจกลายเป็นช่องทางให้เกิดการโจมตีทางไซเบอร์หรือการแทรกแซงข้อมูลได้ (European Union Agency for Cybersecurity [ENISA], 2023)

นอกจากนี้ Generative AI ยังสามารถถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การสร้างข้อมูลเท็จ (Disinformation) การปลอมแปลงข้อมูลดิจิทัล (Deepfake) หรือการพัฒนาข้อความหลอกลวงเพื่อโจมตีทางไซเบอร์ (Phishing Attacks) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของหน่วยงานภาครัฐและความเชื่อมั่นของประชาชน (ENISA, 2023) OECD (2025) จึงเสนอว่าการนำ AI มาใช้ในภาครัฐควรดำเนินควบคู่กับมาตรการบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์ การประเมินผลกระทบด้านความปลอดภัย และการจัดทำแนวทางตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างเป็นระบบ

4. ประเด็นจริยธรรมและความโปร่งใส

ประเด็นด้านจริยธรรม (AI Ethics) และความโปร่งใส (Transparency) ถือเป็นความท้าทายสำคัญที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและองค์กรระหว่างประเทศ เนื่องจากระบบ AI มีแนวโน้มเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรทรัพยากร การพิจารณาสิทธิประโยชน์ หรือการประเมินความเสี่ยงในกระบวนการทางปกครอง (Floridi et al., 2018)

หนึ่งในปัญหาสำคัญคือ “Black Box Problem” ซึ่งหมายถึงการที่ผู้ใช้งานไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนว่าระบบ AI สร้างผลลัพธ์หรือข้อเสนอแนะขึ้นมาได้อย่างไร ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดด้านความโปร่งใสและความรับผิดชอบ (Accountability) ในการตัดสินใจของภาครัฐ (OECD, 2024)

UNESCO (2023) เสนอว่าการพัฒนาและการใช้งาน AI ควรยึดหลักการสำคัญ ได้แก่ ความเป็นธรรม (Fairness) ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Accountability) ความปลอดภัย (Safety) และการเคารพสิทธิมนุษยชน (Human Rights) เพื่อให้เทคโนโลยีดังกล่าวสร้างประโยชน์ต่อสังคมโดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อประชาชน ดังนั้น การนำ Generative AI มาใช้ในภาครัฐจึงควรดำเนินควบคู่กับการกำหนดกรอบจริยธรรมและกลไกกำกับดูแลที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบภายใต้หลักธรรมาภิบาลดิจิทัล

โดยสรุป แม้ Generative AI จะมีศักยภาพในการสร้างนวัตกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ แต่การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านคุณภาพข้อมูล ความเป็นส่วนตัว ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และจริยธรรม การบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านี้อย่างเหมาะสมจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้การประยุกต์ใช้ AI ในภาครัฐเกิดประโยชน์สูงสุดและสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในยุคดิจิทัล

แนวทางการกำกับดูแลภายใต้หลักธรรมาภิบาลดิจิทัล

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative Artificial Intelligence: Generative AI) ในภาครัฐก่อให้เกิดทั้งโอกาสและความท้าทายต่อการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนั้น การกำหนดแนวทางการกำกับดูแลที่เหมาะสมภายใต้หลักธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสมดุลระหว่างการส่งเสริมนวัตกรรมกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การนำเทคโนโลยีมาใช้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและสังคมโดยรวม (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2025) ทั้งนี้ แนวทางการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพควรครอบคลุมการกำหนดนโยบายและมาตรฐาน AI การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ การสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. การกำหนดนโยบายและมาตรฐานปัญญาประดิษฐ์

การกำหนดนโยบายและมาตรฐานการใช้ AI ถือเป็นรากฐานสำคัญของการกำกับดูแลเทคโนโลยีในภาครัฐ โดยภาครัฐควรกำหนดกรอบนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และหลักเกณฑ์ในการใช้ Generative AI เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำเทคโนโลยีไปใช้ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมาย และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชน (OECD, 2024)

OECD (2024) เสนอว่าระบบ AI ในภาครัฐควรได้รับการกำกับดูแลตามระดับความเสี่ยง (Risk-Based Approach) โดยระบบที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิ เสรีภาพ หรือผลประโยชน์ของประชาชนควรได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวดมากกว่าระบบที่ใช้ในงานสนับสนุนทั่วไป ขณะที่ UNESCO (2021) เน้นย้ำว่าการกำหนดนโยบาย AI ควรตั้งอยู่บนหลักสิทธิมนุษยชน ความเป็นธรรม ความรับผิดชอบ และความโปร่งใส

ในบริบทของประเทศไทย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งส่งเสริมการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีธรรมาภิบาล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) ดังนั้น การพัฒนานโยบาย AI ภาครัฐควรสอดคล้องกับยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัลและกฎหมายที่

เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

2. การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ

แม้เทคโนโลยี AI จะมีศักยภาพสูงในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของบุคลากรภาครัฐในการทำความเข้าใจและประยุกต์ใช้งานอย่างเหมาะสม (World Bank, 2021)

บุคลากรภาครัฐควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ควบคู่กับทักษะด้าน AI Literacy เพื่อให้สามารถประเมินคุณภาพของข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ และใช้เทคโนโลยีอย่างมีวิจารณญาณ (UNESCO, 2023) นอกจากนี้ ผู้บริหารภาครัฐควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับดูแล AI เพื่อให้สามารถกำหนดนโยบายและบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ OECD (2025) เสนอว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควรครอบคลุมทั้งมิติด้านเทคนิค จริยธรรม และกฎหมาย เพื่อเตรียมความพร้อมให้ภาครัฐสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างยั่งยืน

3. การสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล

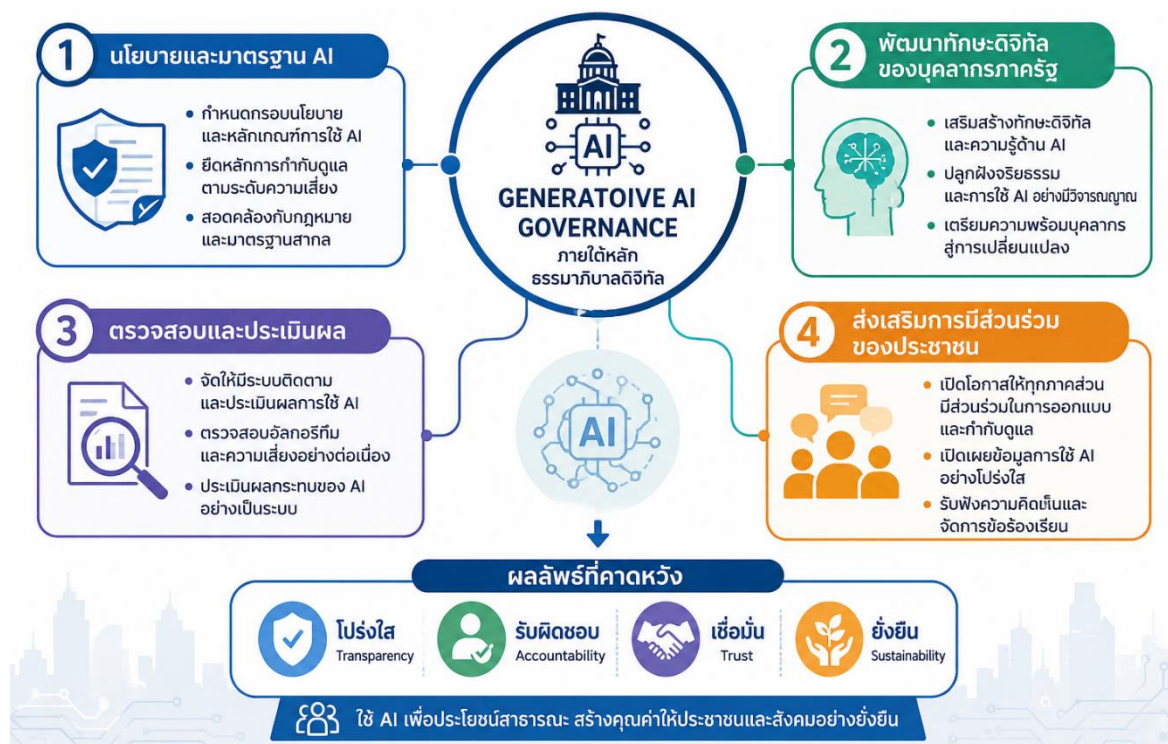
การกำกับดูแล AI ที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีระบบตรวจสอบและประเมินผล (Monitoring and Evaluation System) ที่สามารถติดตามผลกระทบและความเสี่ยงจากการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (Mergel et al., 2023) หน่วยงานภาครัฐควรกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความโปร่งใส และความเป็นธรรมของระบบ AI รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบอัลกอริทึม (Algorithm Auditing) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันความเอนเอียงของข้อมูลและลดความเสี่ยงจากการตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรม (Floridi et al., 2018)

นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำรายงานผลกระทบของ AI (AI Impact Assessment) ก่อนการนำระบบไปใช้งานจริง โดยเฉพาะในกรณีที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ทั้งนี้ OECD (2024) เห็นว่าการประเมินผลกระทบอย่างเป็นระบบจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นต่อการใช้ AI ในภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักการธรรมาภิบาลดิจิทัลให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลเทคโนโลยีสาธารณะ (OECD, 2020) ดังนั้น การนำ Generative AI มาใช้ในภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ประชาชน ภาคธุรกิจ ภาควิชาการ และภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ กำกับ และประเมินผลการใช้งาน การมีส่วนร่วมดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ผ่านการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ AI ของภาครัฐ และการสร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือทักท้วงผลกระทบที่เกิดจากการใช้ระบบ AI ได้อย่างสะดวกและเป็นธรรม (UNESCO, 2021) World Bank (2021) ระบุว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ยั่งยืน เนื่องจากช่วยสร้างความโปร่งใส เพิ่มความไว้วางใจ และส่งเสริมความรับผิดชอบของภาครัฐต่อสาธารณะ

โดยสรุป การกำกับดูแล Generative AI ภายใต้หลักการธรรมาภิบาลดิจิทัลควรดำเนินการอย่างบูรณาการผ่านการกำหนดนโยบายและมาตรฐานที่ชัดเจน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การจัดให้มีระบบตรวจสอบและประเมินผลที่โปร่งใส และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้ภาครัฐสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการคุ้มครองสิทธิของประชาชนและการรักษาความเชื่อมั่นของสังคม อันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืนในอนาคต



แผนภาพที่ 1 แนวทางการกำกับดูแลภายใต้หลักธรรมาภิบาลดิจิทัล

ที่มา: OpenAI. (2026). แนวทางการกำกับดูแลภายใต้หลักธรรมาภิบาลดิจิทัล [Generative AI chat]. ChatGPT. <https://chatgpt.com/>

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative Artificial Intelligence: Generative AI) ได้กลายเป็นเทคโนโลยีสำคัญที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 โดยมีศักยภาพในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐทั้งในด้านการให้บริการสาธารณะ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และส่งเสริมการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารภาครัฐสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีความทันสมัย โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

อย่างไรก็ตาม แม้ Generative AI จะสร้างโอกาสในการพัฒนาการบริหารภาครัฐในหลายมิติ แต่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวยังต้องเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญ ได้แก่ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตลอดจนประเด็นด้านจริยธรรม ความเป็นธรรม และความโปร่งใสในการตัดสินใจของระบบ AI ความท้าทายเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการนำ AI มาใช้ในภาครัฐไม่ใช่เพียงการลงทุนด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่จำเป็นต้องอาศัยระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

ดังนั้น ภาครัฐควรกำหนดนโยบายและมาตรฐานการใช้ AI ที่ชัดเจน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลดิจิทัล เป็นกรอบในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการส่งเสริมนวัตกรรมและการบริหารความเสี่ยง ควรมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและความรู้ด้าน AI ให้แก่บุคลากรภาครัฐทุกระดับ รวมถึงการจัดตั้งระบบ ตรวจสอบและประเมินผลการใช้งาน AI อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถติดตามผลกระทบและแก้ไขปัญหาที่อาจ เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ภาควิชาการ และภาคเอกชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการกำหนดแนวทางการใช้และกำกับดูแล AI เพื่อสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความไว้วางใจ ต่อการดำเนินงานของภาครัฐในยุคดิจิทัล

สำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ควรมุ่งเน้นการศึกษาผลกระทบของ Generative AI ต่อประสิทธิภาพ การบริหารภาครัฐในบริบทของประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ เทคโนโลยีของบุคลากรภาครัฐ ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการ ใช้ AI ในหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนการพัฒนารูปแบบธรรมาภิบาล AI ที่เหมาะสมกับบริบททางกฎหมาย สังคม และวัฒนธรรมของประเทศไทย องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย และการวางแนวทางการประยุกต์ใช้ AI ในภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถสนับสนุนการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืนในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2565). *คู่มือการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. 2562*. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570*. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).
- Bommasani, R., Hudson, D. A., Adeli, E., Altman, R., Arora, S., von Arx, S., ... Liang, P. (2021). *On the opportunities and risks of foundation models*. Stanford Center for Research on Foundation Models. <https://arxiv.org/abs/2108.07258>.
- Bright, J., Enock, F. E., Esnaashari, S., Francis, J., Hashem, Y., & Morgan, D. (2024). *Generative AI is already widespread in the public sector*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2401.01291>.
- Dwivedi, Y. K., Kshetri, N., Hughes, L., Slade, E. L., Jeyaraj, A., Kar, A. K., ... Wright, R. (2023). "So what if ChatGPT wrote it?" Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges, and implications of generative conversational AI for research, practice, and policy. *International Journal of Information Management*, 71, Article 102642. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102642>.
- European Union Agency for Cybersecurity. (2023). *ENISA threat landscape 2023*. <https://www.enisa.europa.eu>.
- Floridi, L., Cowls, J., Beltrametti, M., Chatila, R., Chazerand, P., Dignum, V., et al. (2018). *AI4People—An ethical framework for a good AI society: Opportunities, risks, principles,*



- and recommendations. *Minds and Machines*, 28(4), 689–707. <https://doi.org/10.1007/s11023-018-9482-5>.
- Karnsomdee, P. (2026). Institutional determinants of smart government adoption: Evidence from Thai public sector organizations. *Frontiers in Political Science*, 8, Article 1732138. <https://doi.org/10.3389/fpos.2026.1732138>.
- McKinsey Global Institute. (2023). *The economic potential of generative AI: The next productivity frontier*. <https://www.mckinsey.com>.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2023). Agile governance and digital transformation in government: A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, 40(1), Article 101672. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101672>.
- Noonpakdee, W. (2024). User adoption of generative AI for government information services in Thailand. *Rajapark Journal*, 18(60), 1–20. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/274204>.
- OpenAI. (2023). *GPT-4 technical report*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2303.08774>.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/governance/digital-government/>.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *OECD framework for the classification of AI systems*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org>.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Governing with artificial intelligence: The state of play and way forward*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/governing-with-artificial-intelligence_795de142-en.html.
- Trisadikoon, K., & Umponkitviwat, W. (2025, June 5). *Navigating Thailand's AI law: Development at a crossroads*. Southeast Asia Development Solutions (SEADS), Asian Development Bank. <https://seads.adb.org/articles/navigating-thailands-ai-law-development-crossroads>.
- Ugale, G., & Hall, C. (2024). *Generative AI for anti-corruption and integrity in government: Taking stock of promise, perils and practice* (OECD Artificial Intelligence Papers No. 12). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/657a185a-en>.
- UNESCO. (2021). *Recommendation on the ethics of artificial intelligence*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org>.
- UNESCO. (2023). *Guidance for generative AI in education and research*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org>.



World Bank. (2021). *Artificial intelligence in the public sector: Summary note*. World Bank Group.

<https://documents1.worldbank.org/curated/en/746721616045333426/pdf/Artificial-Intelligence-in-the-Public-Sector-Summary-Note.pdf>.

World Bank. (2025). *GovTech: Putting people first*. World Bank Group.
<https://www.worldbank.org/en/programs/govtech>.