

AI ในกระบวนการทางปกครอง: การปรับปรุงประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบความโปร่งใสและการตรวจสอบได้*

AI IN ADMINISTRATIVE PROCESSES: ENHANCING EFFICIENCY WITHIN THE FRAMEWORK OF TRANSPARENCY AND ACCOUNTABILITY

เกษม คมสัต์ยธรม

Kasem Comsatyadham

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

Corresponding Author E-mail: kasem.mcu2025@outlook.co.th

บทคัดย่อ

การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในกระบวนการทางปกครองได้กลายเป็นแนวโน้มสำคัญในศตวรรษที่ 21 โดย AI มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ลดระยะเวลาและต้นทุนการดำเนินงาน และสนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้ในภาครัฐก่อให้เกิดประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความโปร่งใส การตรวจสอบได้ และความเป็นธรรม บทความนี้วิเคราะห์บทบาทของ AI ในกระบวนการทางปกครอง ประโยชน์และปัญหาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรอบการทำงานที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้ AI จะดำเนินไปภายใต้หลักความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ โดยศึกษาเปรียบเทียบแนวทางปฏิบัติในต่างประเทศและเสนอแนะแนวทางสำหรับประเทศไทย

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์; กระบวนการทางปกครอง; ความโปร่งใส; การตรวจสอบได้; รัฐบาลดิจิทัล

Abstract

The adoption of Artificial Intelligence (AI) in administrative processes has become a significant trend in the 21st century. AI has the potential to enhance public service efficiency, reduce operational time and costs, and support more accurate decision-making. However, the implementation of AI in the public sector raises important issues concerning transparency,

* Received December 11, 2025; Revised February 8, 2026; Accepted February 11, 2026

accountability, and fairness. This article analyzes the role of AI in administrative processes, examining the benefits and challenges involved, as well as the necessary frameworks to ensure that AI deployment operates within principles of transparency and accountability. The study includes comparative analysis of international practices and proposes recommendations for Thailand's context.

Keywords: Artificial Intelligence; Administrative Processes; Transparency; Accountability; Digital Government

บทนำ

การนำ AI เข้ามาใช้ในการกระบวนการทางปกครองไม่ใช่เพียงแนวโน้มเชิงทฤษฎี แต่เป็นความจริงที่เกิดขึ้นแล้วในหลายประเทศทั่วโลก ตัวอย่างเช่น ในสหภาพยุโรป หน่วยงานภาครัฐได้นำระบบ AI มาใช้ในการพิจารณาคำขอวีซ่า การประเมินความเสี่ยง ด้านภาษี การตรวจจับการฉ้อโกงสวัสดิการสังคม และการบริหารจัดการระบบสาธารณสุข (Coglianese & Lehr, 2019) ในประเทศไทย แม้ว่าการนำ AI มาใช้ในภาครัฐยังอยู่ในขั้นต้น แต่ก็มีความพยายามที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2565)

ประโยชน์ที่คาดหวังจากการนำ AI มาใช้ในการกระบวนการทางปกครองนั้นมีหลายประการ เช่น 1. AI สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะโดยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน 2. AI สามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมากและซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การตัดสินใจมีความแม่นยำและมีข้อมูลประกอบมากขึ้น และ 3. AI สามารถลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์และเพิ่มความสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติงาน (Bullock, 2019)

อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้ในภาครัฐก่อให้เกิดปัญหาและความกังวลหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ ระบบ AI หลายระบบทำงานในลักษณะกล่องดำ (Black Box) ที่ผู้ใช้หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบไม่สามารถเข้าใจได้ว่าระบบตัดสินใจอย่างไร นอกจากนี้ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความลำเอียง (Bias) ที่อาจฝังอยู่ในข้อมูลหรืออัลกอริทึม ซึ่งอาจนำไปสู่การเลือกปฏิบัติและการละเมิดสิทธิมนุษยชน (O'Neil, 2016) ดังนั้น บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บทบาทของ AI ในกระบวนการทางปกครอง ศึกษาประโยชน์และปัญหาที่เกี่ยวข้อง และเสนอกรอบการทำงานที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้ AI จะดำเนินไปภายใต้หลักความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ โดยจะศึกษาเปรียบเทียบแนวทางปฏิบัติในต่างประเทศและนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับบริบทของประเทศไทย

ปัญญาประดิษฐ์กับกระบวนการทางปกครองภายใต้หลักความโปร่งใสและการตรวจสอบได้

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หมายถึงความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ในการเลียนแบบกระบวนการคิดของมนุษย์ เช่น การเรียนรู้ การให้เหตุผล การแก้ปัญหา และการเข้าใจภาษา ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีอัจฉริยะในยุคดิจิทัล ปัจจุบัน AI ถูกพัฒนาให้สามารถประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่และปรับปรุงประสิทธิภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เทคโนโลยีดังกล่าวถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายด้าน รวมถึงภาครัฐและการบริหารงานสาธารณะ (Russell & Norvig, 2020) ในบริบทของการบริหารราชการแผ่นดิน กระบวนการทางปกครองเป็นกลไกสำคัญที่หน่วยงานของรัฐใช้ในการให้บริการ การกำกับดูแล และการตัดสินใจที่ส่งผลต่อสิทธิของประชาชน กระบวนการดังกล่าวต้องดำเนินไปตามหลักนิติธรรม ความเป็นธรรมและความชอบด้วยกฎหมาย เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียและสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบราชการ (Galligan, 1996)

การนำ AI มาใช้ในกระบวนการทางปกครองจำเป็นต้องอยู่ภายใต้หลักความโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล เหตุผล และกระบวนการตัดสินใจของหน่วยงานรัฐได้อย่างชัดเจน ความโปร่งใสช่วยลดความคลุมเครือในการใช้อำนาจ ลดโอกาสในการทุจริต และเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารราชการที่ดี (Hood & Heald, 2006) ควบคู่กับความโปร่งใส หลักการตรวจสอบได้หรือความรับผิดชอบเป็นกลไกสำคัญในการกำกับกับการใช้อำนาจของรัฐ โดยเฉพาะเมื่อมีการนำระบบอัตโนมัติหรือ AI มาใช้ในการตัดสินใจ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องสามารถอธิบายเหตุผลของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบสามารถตรวจสอบหรือร้องเรียนได้อย่างเป็นธรรม (Bovens, 2007) ในเชิงปฏิบัติการการนำ AI มาใช้ในกระบวนการทางปกครองก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ทั้งด้านความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ และความแม่นยำ ตัวอย่างเช่น ประเทศเอสโตเนียได้นำระบบ AI มาใช้ในการพิจารณาค่าขอของประชาชน ส่งผลให้ระยะเวลาดำเนินงานลดลงอย่างมาก ช่วยประหยัดทรัพยากรและเพิ่มคุณภาพการให้บริการภาครัฐ (Kitsing, 2020)

สรุปได้ว่า ปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงในการยกระดับกระบวนการทางปกครองให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองต่อประชาชนมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้จำเป็นต้องดำเนินควบคู่กับหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและ

การตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันการใช้อำนาจโดยมิชอบและรักษาความเชื่อมั่นของสังคม การพัฒนา AI ภาครัฐในอนาคตจึงควรมุ่งสร้างสมดุลระหว่างประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี กับคุณค่าทางจริยธรรมและกฎหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารประเทศ อย่างยั่งยืน

ปัญหาและความเสี่ยงจากการใช้ AI

แม้จะมีประโยชน์มากมาย แต่การนำ AI มาใช้ในกระบวนการทางปกครองก็ ก่อให้เกิดปัญหาและความเสี่ยงสำคัญหลายประการ

1. ปัญหากล่องดำ (Black Box Problem) ระบบ AI หลายระบบ โดยเฉพาะที่ใช้ เทคนิค Deep Learning มีความซับซ้อนสูงจนแม้แต่ผู้พัฒนาระบบเองก็ไม่สามารถอธิบาย ได้อย่างชัดเจนว่า ระบบตัดสินใจอย่างไรในแต่ละกรณี ซึ่งขัดกับหลักการความโปร่งใส ในการบริหารราชการ (Selbst, 2018)

2. ความลำเอียงในข้อมูลและอัลกอริทึม ระบบ AI เรียนรู้จากข้อมูลในอดีต หากข้อมูลนั้นมีความลำเอียง ระบบ AI ก็จะได้รับทอดและอาจขยายความลำเอียงนั้น ตัวอย่างที่เป็นที่รู้จัก คือ ระบบ COMPAS ที่ใช้ในการประเมินความเสี่ยงของผู้ต้องหา ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งพบว่ามีความลำเอียง ต่อผู้ต้องหาที่เป็นชนกลุ่มน้อย (Angwin et al., 2016)

3. ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูล ระบบ AI ต้องการ ข้อมูลจำนวนมากในการทำงาน ซึ่งอาจรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว การรวบรวม จัดเก็บ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ อาจละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของประชาชน หากไม่มีมาตรการคุ้มครองที่เพียงพอ

4. ปัญหาความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ เมื่อการตัดสินใจถูกทำโดยระบบ อัตโนมัติ คำถามเกิดขึ้นว่าใครควรรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดหรือความเสียหาย เป็นผู้พัฒนาระบบ หน่วยงานที่นำระบบมาใช้ หรือเจ้าหน้าที่ที่อาศัยผลจากระบบในการ ตัดสินใจ (Bovens & Zouridis, 2002)

5. ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ การนำ AI มาใช้อาจสร้างช่องว่าง ระหว่าง ผู้ที่มีความรู้และทักษะทางดิจิทัลกับผู้ที่ไม่มี โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

สรุปได้ว่า แม้ AI จะมีศักยภาพในการยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการ ทางปกครอง แต่การนำมาใช้โดยปราศจากกรอบกำกับดูแลที่รัดกุมอาจก่อให้เกิดปัญหา ด้านความโปร่งใส ความเป็นธรรม ความรับผิดชอบ และความเสมอภาค ดังนั้น การพัฒนา

และประยุกต์ใช้ AI ในภาครัฐจำเป็นต้องควบคุมกำกับดูแลที่ชัดเจน การคุ้มครองสิทธิของประชาชน และการเสริมสร้างความรู้เท่าทันทางดิจิทัล เพื่อให้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือของความยุติธรรม ไม่ใช่แหล่งกำเนิดของความเหลื่อมล้ำใหม่ในสังคม

กรอบการทำงานเพื่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ในระบบ AI

การรับมือกับความปัญหาและความเสี่ยงที่กล่าวมา จำเป็นต้องมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้ AI ในกระบวนการทางปกครองจะดำเนินไปภายใต้หลักความโปร่งใสและการตรวจสอบได้

หลักการและมาตรฐานสำหรับ AI ในภาครัฐ ได้แก่ 1. การพัฒนาและใช้ระบบ AI ต้องเคารพสิทธิมนุษยชนพื้นฐาน 2. ความโปร่งใสและความสามารถในการอธิบายได้ หน่วยงานภาครัฐต้องสามารถอธิบายได้ว่าระบบ AI ทำงานอย่างไร ใช้ข้อมูลอะไรและตัดสินใจบนพื้นฐานอะไร 3. ความยุติธรรมและการป้องกันการเลือกปฏิบัติ ต้องมีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขความลำเอียงในข้อมูลและอัลกอริทึม รวมถึงมีมาตรการป้องกันการไม่ให้ระบบ AI สร้างหรือขยายความ ไม่เท่าเทียมทางสังคม (Chouldechova & Roth, 2020) 4. ในกรณีที่มีผลกระทบสำคัญต่อสิทธิของบุคคล เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีอำนาจในการแทรกแซงหรือยกเลิกการตัดสินใจของระบบได้ (European Commission, 2021) และ 5. ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ ต้องมีความชัดเจนว่าใครรับผิดชอบต่อการพัฒนา การนำมาใช้และผลที่เกิดจากระบบ AI รวมถึงต้องมีกลไกที่ช่วยให้ผู้ได้รับผลกระทบสามารถตรวจสอบและตัดสินใจของระบบได้

มาตรการเชิงปฏิบัติ นอกจากหลักการแล้ว ยังต้องมีมาตรการเชิงปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อนำหลักการเหล่านี้ไปใช้ในทางปฏิบัติ ได้แก่ 1. การประเมินผลกระทบก่อนนำระบบ AI มาใช้ในกระบวนการทางปกครอง 2. การตรวจสอบและทดสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ 3. หน่วยงานควรให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการใช้ระบบ AI ในการให้บริการ รวมถึงสิทธิของพวกเขาในการเข้าถึงข้อมูล 4. หน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำเอกสารที่ละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ ข้อมูลที่ใช้ในการฝึกสอนระบบ พารามิเตอร์ต่าง ๆ และการตัดสินใจสำคัญในการออกแบบระบบ เอกสารเหล่านี้ จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการตรวจสอบภายหลัง (Mitchell et al., 2019) และ 5. ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจของระบบ AI ต้องสามารถอุทธรณ์ได้ นอกจากนี้ต้องมีกลไกการเยียวยาที่ชัดเจนสำหรับกรณีที่เกิดความเสียหาย

สรุปได้ว่า การรับมือกับความเสี่ยงจากการใช้ AI ในกระบวนการทางปกครอง จำเป็นต้องอาศัยทั้งหลักการเชิงจริยธรรมและมาตรการเชิงปฏิบัติที่ชัดเจน โดยต้องให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชน ความโปร่งใส ความยุติธรรม และความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้อง

ไป พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและอุทธรณ์อย่างเป็นธรรม เพื่อให้ AI เป็นเครื่องมือพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืนและได้รับความไว้วางใจจากสังคมในระยะยาว

ตัวอย่างและบทเรียนจากต่างประเทศ

1. สหภาพยุโรป กฎระเบียบ (AI Act) สหภาพยุโรปเป็นผู้นำในการจัดทำกรอบกฎหมายที่ครอบคลุมสำหรับ AI โดยในปี 2021 คณะกรรมาธิการยุโรปได้เสนอร่าง AI Act ซึ่งเป็นกฎหมายฉบับแรกในโลกที่มุ่งควบคุม AI อย่างเป็นระบบ (European Commission, 2021) AI Act จำแนกระบบ AI ออกเป็น 4 ระดับความเสี่ยง คือ ความเสี่ยงที่ไม่อาจยอมรับได้ ความเสี่ยงสูง ความเสี่ยงจำกัด และความเสี่ยงต่ำหรือน้อยที่สุด โดยระบบที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ระบบที่ใช้ในการบังคับใช้กฎหมาย การศึกษา การจ้างงาน และบริการสาธารณะที่สำคัญ จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เข้มงวด รวมถึงการประเมินความเสี่ยง การจัดทำเอกสาร ความโปร่งใส และการกำกับดูแลโดยมนุษย์

สำหรับการใช้ AI ในภาครัฐ AI Act กำหนดให้หน่วยงานต้องทำการประเมินผลกระทบต่อสิทธิพื้นฐาน (Fundamental Rights Impact Assessment) และต้องมีความโปร่งใสในการแจ้งให้ประชาชนทราบว่ากำลังมีปฏิสัมพันธ์กับระบบ AI (European Commission, 2021)

2. สหรัฐอเมริกา แนวทางของรัฐบาลกลาง แม้ว่า สหรัฐอเมริกาจะยังไม่มีกฎหมายกลางที่ครอบคลุมเรื่อง AI แต่มีการพัฒนาหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติหลายฉบับ ในปี 2020 สำนักงานการจัดการและงบประมาณ (OMB) ได้ออก Memorandum M-21-06 ที่กำหนดแนวทางการใช้ AI ในหน่วยงานรัฐบาลกลาง (Office of Management and Budget, 2020) แนวทางนี้เน้นหลักการ 5 ประการ คือ การประเมินและการบริหารความเสี่ยง ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ความยุติธรรมและการไม่เลือกปฏิบัติ ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ National Institute of Standards and Technology (NIST) ได้พัฒนา AI Risk Management Framework ซึ่งเป็นกรอบที่ครอบคลุมสำหรับการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ AI (National Institute of Standards and Technology (NIST), 2023)

3. สิงคโปร์ Model AI Governance Framework สิงคโปร์ได้พัฒนา Model AI Governance Framework ซึ่งเน้นการสร้าง ความไว้วางใจและความโปร่งใสในการใช้ AI กรอบนี้มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับใช้ได้กับหลากหลายบริบท โดยเน้นหลักการสำคัญ เช่น ความโปร่งใสและความสามารถในการอธิบายได้ ความยุติธรรม ความปลอดภัยและความรับผิดชอบ (Personal Data Protection Commission Singapore (PDPC), 2020) สิงคโปร์ยังได้พัฒนาเครื่องมือและแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เช่น AI Verify ซึ่งเป็น

เครื่องมือสำหรับการทดสอบและตรวจสอบระบบ AI เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามหลักการที่กำหนด

สรุปได้ว่า ประสบการณ์จากสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และสิงคโปร์ แสดงให้เห็นว่าการกำกับดูแล AI ในภาครัฐที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยทั้งกรอบกฎหมายที่ชัดเจน แนวทางเชิงนโยบายที่ยืดหยุ่น และเครื่องมือเชิงปฏิบัติที่ตรวจสอบได้ บทเรียนเหล่านี้สามารถนำมาปรับใช้กับบริบทของประเทศไทย เพื่อพัฒนาระบบการใช้ AI ที่โปร่งใส เป็นธรรม และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับประเทศไทย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้างต้น สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากิจกรรมการทำงานของ AI ในกระบวนการทางปกครองของประเทศไทยได้ ดังนี้

1. การจัดทำกรอบกฎหมายและนโยบายที่ชัดเจน ประเทศไทยควรจัดทำกรอบกฎหมายและนโยบายที่ครอบคลุมสำหรับการใช้ AI ในภาครัฐ โดยอาจพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 (2539) เพื่อรองรับการใช้ AI หรือจัดทำพระราชบัญญัติเฉพาะเกี่ยวกับ AI ในภาครัฐ
2. การสร้างหน่วยงานกำกับดูแล ประเทศไทยควรจัดตั้งหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่กำกับดูแลการใช้ AI ในภาครัฐ หน่วยงานนี้ควรมีความเป็นอิสระและมีอำนาจในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และบังคับใช้หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
3. การพัฒนามาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ ประเทศไทยควรจัดทำมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการพัฒนาและใช้ระบบ AI ในภาครัฐ โดยอาจอ้างอิงมาตรฐานสากล เช่น ISO/IEC ซึ่งเป็นองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ ที่เป็นแนวทางของสหภาพยุโรปและสิงคโปร์ แต่ปรับให้เหมาะสมกับบริบทของไทย
4. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐ การใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ดังนั้นควรมีการพัฒนาหลักสูตรและโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ครอบคลุมทั้งความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ AI ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และความเสี่ยง
5. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประเทศไทยควรมีกลไกที่ช่วยให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ AI รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลและการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ AI ในบริการสาธารณะ
6. การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา ประเทศไทยควรสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับ AI ในภาครัฐ โดยเฉพาะด้าน Explainable AI ที่ช่วยให้ระบบสามารถอธิบายการ

ตัดสินใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การตรวจจับและแก้ไขความล่าเอียง และการพัฒนาเครื่องมือ สำหรับการตรวจสอบและประเมินระบบ AI การวิจัยควรทำร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐ สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน

องค์ความรู้ใหม่

เพื่อให้เห็นภาพรวมของการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในกระบวนการทาง ปกครองอย่างเป็นระบบและรอบด้าน จึงได้สรุปหลักการข้างต้นเป็นภาพเพื่ออธิบายความ เชื่อมโยงระหว่างกรอบเหตุปัจจัยเชิงนโยบายและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้ AI ในภาครัฐ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การใช้ AI ในกระบวนการทางปกครอง

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในกระบวนการทางปกครองของประเทศไทย โดยเชื่อมโยง ส่วนเหตุ และ ส่วนผล เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ในส่วนบนของแผนภาพแสดงกรอบกำกับดูแลการใช้ AI ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำกรอบกฎหมายและนโยบาย หน่วยงานกำกับดูแล มาตรฐานและแนวปฏิบัติ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการวิจัยด้าน Explainable AI อันเป็นฐานสำคัญที่ทำให้การใช้ AI เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ ส่วนล่างของแผนภาพแสดงผลลัพธ์จากการนำ AI มาใช้ในภาครัฐ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการทั้งด้านความรวดเร็ว ความแม่นยำ และการลดต้นทุน ควบคู่กับการธำรงคุณค่าหลักของรัฐ เช่น ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ความสามารถในการอธิบายได้ และการควบคุมโดยมนุษย์ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดคือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจอย่างยั่งยืน

สรุป

การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ AI มาใช้ในกระบวนการทางปกครองจะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ลดต้นทุน และเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม การใช้ AI ก่อให้เกิดปัญหาสำคัญเกี่ยวกับความโปร่งใส การตรวจสอบได้ ความยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เพื่อให้การใช้ AI ในภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบ จำเป็นต้องมีกรอบการทำงานที่ชัดเจน ประกอบด้วยหลักการพื้นฐาน ยกตัวอย่างเช่น การเคารพสิทธิมนุษยชนและหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความสามารถในการอธิบายได้ ความยุติธรรม การตรวจสอบและควบคุมโดยมนุษย์และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ต้องมีมาตรการเชิงปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เช่น การประเมินผลกระทบจากการใช้ AI การตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ การให้ข้อมูลและให้การศึกษาแก่ประชาชน และการสร้างกลไกการอุทธรณ์และเยียวยาความเสียหาย ประสบการณ์จากต่างประเทศ เช่น สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และสิงคโปร์ แสดงให้เห็นถึงแนวทางต่าง ๆ ในการจัดการกับประเด็นเหล่านี้ ซึ่งประเทศไทยสามารถเรียนรู้และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง

สำหรับประเทศไทย ข้อเสนอแนะที่สำคัญประกอบด้วยการจัดทำกรอบกฎหมายและนโยบายที่ชัดเจน การสร้างหน่วยงานกำกับดูแล การพัฒนามาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้ประเทศไทยสามารถใช้ประโยชน์จาก AI ในการปรับปรุงการบริหารราชการและการให้บริการสาธารณะ โดยยังคงรักษาหลักการพื้นฐานของความโปร่งใส การตรวจสอบได้

และการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งจะนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539. (2539, 14 พฤศจิกายน).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 113 ตอนที่ 60 ก. หน้า 1-14.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2565). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.).

Angwin, J. et al. (2016). *Machine bias: There's software used across the country to predict future criminals. And it's biased against Blacks*. Retrieved December 6, 2025, from <https://shorturl.asia/28ApS>

Bovens, M. & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review*, 62(2), 174-184.

Bovens, M. (2007). Analyzing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468.

Bullock, J. B. (2019). Artificial intelligence, discretion, and bureaucracy. *American Review of Public Administration*, 49(7), 751-761.

Chouldechova, A. & Roth, A. (2020). A snapshot of the frontiers of fairness in machine learning. *Communications of the ACM*, 63(5), 82-89.

Coglianese, C. & Lehr, D. (2019). Transparency and algorithmic governance. *Administrative Law Review*, 71(1), 1-56.

European Commission. (2021). *Proposal for a regulation laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)*. Brussels: European Commission.

Galligan, D. J. (1996). *Due process and fair procedures: A study of administrative procedures*. Oxford: Clarendon Press.

Hood, C. & Heald, D. (2006). *Transparency: The key to better governance*. Oxford: Oxford University Press.

- Kitsing, M. (2020). *Artificial intelligence in the public sector: The case of Estonia*. Paris: OECD Observatory of Public Sector Innovation (OPSI). Retrieved December 6, 2025, from <https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2020/10/AI-in-Estonia.pdf>
- Mitchell, M. et al. (2019). Model cards for model reporting. In *Proceedings of the Conference on Fairness, Accountability, and Transparency (FAT*)*. Retrieved December 6, 2025, from <https://shorturl.asia/8x5rt>
- National Institute of Standards and Technology (NIST). (2023). *Artificial intelligence risk management framework (AI RMF 1.0)*. Gaithersburg, MD: National Institute of Standards and Technology (NIST).
- O’Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Crown.
- Office of Management and Budget. (2020). *Guidance for regulation of artificial intelligence applications* (Memorandum M-21-06). Washington, DC: Office of Management and Budget.
- Personal Data Protection Commission Singapore (PDPC). (2020). *Model artificial intelligence governance framework* (2nd ed.). Singapore: Personal Data Protection Commission Singapore (PDPC).
- Russell, S. & Norvig, P. (2020). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Harlow: Pearson.
- Selbst, A. D. (2018). The intuitive appeal of explainable machines. *Fordham Law Review*, 87, 1085–1139.
- Wirtz, B. W. et al. (2019). Artificial intelligence and the public sector: Applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615.