

แนวคิดการกำหนดมาตรการควบคุม ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน¹

*Concepts for determining measures to incorporate
artificial intelligence (Artificial Intelligence: AI) in
the management of complaints by the Office of the
Ombudsman*

จิรพัฒน์ ใจสูง² และ วริยา ล้ำเลิศ³

Jirapat Jaisuk² and Wariya Lamlert³

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน²

Office of the Ombudsman²

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์³

National Institute of Development Administration Research Office³

E-mail : Jirapat@ombudsman.go.th and rc_rp@nida.ac.th

Received 25.04.2024 ➤ Revised 07.07.2025 ➤ Accepted 10.11.2025

บทคัดย่อ

บท ความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเสนอแนวคิดการกำหนดมาตรการควบคุม
พัฒนาการของปัญญาประดิษฐ์ ปัญญาประดิษฐ์ในการประยุกต์ใช้บริหารจัดการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานทางวิชาการ เรื่อง แนวทางการนำปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้
บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

² เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน C ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

³ เลขที่ 148 อาคารนวมินทรราชู ชั้น 20 ถนนเสรีไทย คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน การให้บริการปรึกษากฎหมายเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำแนะนำในการเขียนคำร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชนนอกเวลาทำการทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 แต่เพื่อให้การพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินละเมิดต่อกฎหมายและไม่กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีมาตรการควบคุมกำกับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญา

ประดิษฐ์ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งมาตรการควบคุมทางนโยบาย การจัดทำระเบียบการควบคุมกำกับปัญญาประดิษฐ์และการกำหนดจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเฉพาะและให้สอดคล้องกับจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์กลางพร้อมกับจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

คำสำคัญ : ปัญญาประดิษฐ์ , การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน , มาตรการควบคุมปัญญาประดิษฐ์, ผู้ตรวจการแผ่นดิน

Abstract

This article aims to study the development of artificial intelligence (AI) and propose ideas for establishing control measures for the application of AI in the management of complaints by the Office of the Ombudsman. These applications include various aspects such as the management of complaint data, legal advisory services related to the roles and powers of the Ombudsman, guidance on how to write complaints to the Ombudsman, and providing public services outside of official hours via the hotline 1676. However, to ensure that the development and application of AI by the Office of the Ombudsman do not violate the law or

infringe upon the rights and freedoms of the public, it is necessary to implement oversight and control measures. These should include policy-level measures, the establishment of AI governance regulations, and the development of specific AI ethics guidelines within the Office of the Ombudsman. These internal ethics guidelines should align with the national AI ethical framework and be supported by the development of manuals and operational guidelines for the use of AI within the Office.

Keywords: Artificial intelligence, Complaint management, AI control measures, ombudsman

1. บทนำ

ปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) สามารถนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐหลายด้านรวมถึงงานด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เช่น ใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคดีเพื่อให้การพิจารณาคดีมีความแม่นยำและรวดเร็วมากขึ้น (พจวัณณ สุวรรณ, 2563, หน้า 2) การช่วยสืบค้นข้อมูลกฎหมายในคดีที่มีลักษณะคล้ายกัน การเขียนสัญญาตามกฎหมาย (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, 2566) การนำมาใช้คาดการณ์ผลของคดี การให้ข้อมูลตอบคำถามโทรศัพท์ การให้คำปรึกษาด้านกฎหมายรวมทั้งเป็นเครื่องมือช่วยพนักงานอัยการในการฟ้องคดี การช่วยผู้พิพากษาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีที่มีความซับซ้อนโดยการช่วยจับคู่กฎหมายกับข้อเท็จจริงให้มีความรวดเร็วและแม่นยำขึ้น เป็นต้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563, หน้า 16–17) หน่วยงานของรัฐรวมถึงองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญและองค์กรตุลาการต่างให้ความสำคัญในการนำปัญญาประดิษฐ์มาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ศาลยุติธรรมนำมาใช้ในกระบวนการพิจารณาคดีและการกำหนดจำนวนวันนัดสืบพยาน (ศราวดี เสาวภาพ, 2565, หน้า 140–142) ศาลปกครองมีแนวนโยบายการนำปัญญาประดิษฐ์เพื่อนำมาใช้สนับสนุนงานของศาลปกครองในหลายมิติโดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการศาลปกครอง ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561–2580 เช่น นำมาใช้ในการสืบค้นกฎหมายหรือการสืบค้น

คำพิพากษาที่มีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกัน หรือแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีปกครองที่มีประเด็นใกล้เคียงกัน การกำหนดประเด็นข้อพิพาทในคดีปกครอง การบริหารจัดการคำฟ้องคดีต่อศาลปกครอง รวมถึงนำมาใช้บริหารจัดการเอกสารและคำฟ้องคดีปกครอง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินนำมาใช้วิเคราะห์และตรวจสอบการบริหารและใช้จ่ายงบประมาณ โครงการของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2564, ออนไลน์) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกานำมาใช้ในการสนับสนุนงานด้านการร่างกฎหมาย (ไทยโพสต์, 2567, ออนไลน์) และจากการสำรวจความพร้อมการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กรของรัฐ จำนวน 144 หน่วยงาน พบว่ามี 61 หน่วยงาน ที่มีการกำหนดยุทธศาสตร์และเตรียมความพร้อมการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์มาใช้ภายในองค์กร เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563, หน้า 23) และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์กรหนึ่งที่มีนโยบายการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อนำมาสนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินหลายด้าน รวมถึงงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อมีประชาชนร้องเรียน หากเกิดกรณีได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมจากการละเลยหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐพร้อมกับเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้มีการ

ปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม แก่ประชาชน การเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี ให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องครบถ้วนตาม หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ และหน้าที่อำนาจเสนอเรื่องต่อศาล รัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองตามแต่ละกรณี⁴ ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินข้างต้น มีสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยธุรการ ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในทุก ขั้นตอน ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัลเพื่อนำมาช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint and Investigation Management : CIM) สามารถรองรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่จัดเก็บสะสมตั้งแต่ก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 61,366 ชุดข้อมูล โดยในแต่ละปี มีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง นอกจากปริมาณเรื่องร้องเรียนที่สะสมที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่จัดเก็บและบริหารจัดการข้างต้นแล้ว การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ยังมีกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งก็คือ การให้บริการประชาชนทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหน้าที่อำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำแนะนำเกี่ยวกับ

การจัดเตรียมเอกสารหลักฐานหรือข้อมูลในการร้องเรียน การให้คำแนะนำในการเขียนคำร้องเรียน การติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน เป็นต้น ในแต่ละสัปดาห์มีประชาชนโทรศัพท์ขอรับบริการเฉลี่ยประมาณ 250 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งลักษณะงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และงานให้บริการประชาชนทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 มีหลายขั้นตอนที่สามารถประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สูงขึ้นได้ ดังนั้น บทความนี้เป็นการนำเสนอแนวทางการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมกับเสนอแนวคิดการกำหนดมาตรการควบคุมกำกับ การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. พัฒนาการของปัญญาประดิษฐ์ และผลกระทบจากปัญญาประดิษฐ์

2.1 ความหมาย และพัฒนาการของปัญญาประดิษฐ์

ก่อนที่จะอธิบายความหมายของปัญญาประดิษฐ์จำเป็นต้องเข้าใจเป็นพื้นฐานก่อนว่า ในการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์มีจุดเริ่มต้นจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิศวกรรมทางคอมพิวเตอร์ที่มีความประสงค์พัฒนาการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ในยุคแรกให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ที่เดิมคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่จะทำงานในรูปแบบของการคำนวณและทำการประมวลผลโปรแกรมตามที่มนุษย์ต้องการ โดยที่มนุษย์จะเป็นผู้ควบคุม ป้อนคำสั่ง และรอผลลัพธ์จากการ

⁴ มาตรา 22 และ มาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560

ประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการตัดสินใจ ดังนั้น เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเป็นการลดขั้นตอนการสนับสนุนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์จากมนุษย์ให้น้อยที่สุดพร้อมกับสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและตัดสินใจว่าสิ่งใดถูกต้องตามจุดประสงค์ในการทำงานหรือไม่ (สมศรี พุทธธรรมวงศ์, 2563, หน้า 14-15) จากแนวคิดและความจำเป็นนี้เองจึงทำให้เป็นที่มาของการพัฒนาสมองของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีกระบวนการคิดที่สมบูรณ์แบบแทนการคิดของมนุษย์หรือที่เรียกว่า **“ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI)”** ขึ้น ซึ่งการประมวลผลและการทำงานของปัญญาประดิษฐ์จะอาศัยหลักการของการศึกษาวิธีคิด และการตัดสินใจหรือหลักของเหตุผลจากมนุษย์ จากนั้นผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิศวกรรมทางคอมพิวเตอร์ได้นำหลักการนี้ไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถตอบสนองการทำงานที่มากกว่าการเป็นเพียงเครื่องจักรกลหรือโปรแกรมทั่วไป จากจุดเริ่มต้นดังกล่าวทำให้มีการพัฒนาและออกแบบและกำหนดเป็นขั้นตอนให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานแก้ปัญหา การตัดสินใจ และเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจนทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีความฉลาดมากขึ้น จากบทสรุปดังกล่าวข้างต้น ทำให้มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิศวกรรมทางคอมพิวเตอร์ได้นำมาอธิบายความหมายของปัญญาประดิษฐ์ไว้ว่า **“ปัญญาประดิษฐ์”** เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่ต้องการพัฒนาเครื่องจักรกลมีความสามารถทางด้านความคิด การตัดสินใจ และพฤติกรรมที่คล้ายกับมนุษย์

มากที่สุด เพื่อให้การแก้ปัญหาหรือการหาเหตุผลจากข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วนำมาวิเคราะห์ และแปลความหมายได้ผลสรุปหรือผลลัพธ์ที่ถูกต้องและมีความใกล้เคียงกับการตัดสินใจด้วยมนุษย์ (ชูพันธุ์ รัตนโกศา, 2559, หน้า 2)

การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีจุดเริ่มต้นจากการพัฒนาระบบการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ใน 4 ลักษณะ คือ (1) ระบบความคิดที่เลียนแบบมนุษย์ เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกพัฒนาขึ้นทำให้เครื่องจักรมีสติปัญญาสามารถคิดเองได้ และแสดงการกระทำออกมาโดยอัตโนมัติ (2) ระบบการกระทำที่เหนือมนุษย์ ซึ่งเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากปัญญาประดิษฐ์ซึ่งอาศัยพื้นฐานการคิดที่เลียนแบบจากมนุษย์ส่งผลให้การแสดงออกและการกระทำต่าง ๆ เต็มไปด้วยรูปแบบการทำงานของมนุษย์อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพเทียบเท่าหรืออาจมากกว่ากระทำของมนุษย์ (3) ระบบความคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งมีกระบวนการคิดของมนุษย์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล และ (4) ระบบการกระทำอย่างมีเหตุผล จากกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลของปัญญาประดิษฐ์นี้ส่งผลให้การแสดงออกและการกระทำต่าง ๆ สอดคล้องกันอย่างสมเหตุสมผล (ชูพันธุ์ รัตนโกศา, 2559, หน้า 4) จากจุดเริ่มต้นการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ข้างต้นทำให้ปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์มีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนการจัดทำนโยบายของภาครัฐหลายด้าน เช่น ด้านการแพทย์ ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านการเกษตร และด้านกระบวนการยุติธรรม

เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท “ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์” (generative AI) หรือ “โมเดลภาษาขนาดใหญ่” (large language model) เช่น ChatGPT Gemini Perplexity Deepseek ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้มีความสามารถในการสร้างสรรค์เนื้อหาจำนวนมากได้ภายในระยะเวลาอันสั้นโดยสอดคล้องกับลักษณะงานของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีขั้นตอนการสรุปผลการแสวงหาข้อเท็จจริง การเขียนคำร้องเรียน และการจัดทำคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น จากความก้าวหน้าของปัญญาประดิษฐ์ข้างต้นทำให้มีหลายประเทศในอาเซียนซึ่งรวมถึงประเทศไทยมีการกำหนดแผนและยุทธศาสตร์ของประเทศในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งประเทศสิงคโปร์ถือเป็นประเทศชั้นนำด้านนี้ของประเทศกลุ่มประเทศในอาเซียน

2.2 การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของประเทศสิงคโปร์

เป็นที่ทราบกันว่าในปัจจุบันการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์มีความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดซึ่งมีหลายประเทศที่นำปัญญาประดิษฐ์มาช่วยพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐในด้านต่าง ๆ ทั้งงานด้านการจัดทำนโยบายสาธารณะในมิติต่าง ๆ และรวมถึงงานด้านกระบวนการยุติธรรม และกฎหมาย เช่น ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดา และประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น ประเทศที่มีความก้าวหน้าในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์จะมี

การกำหนดมาตรการควบคุมกำกับปัญญาประดิษฐ์ควบคู่กันไปด้วย ทั้งมาตรการทางกฎหมาย และควบคุมโดยจริยธรรมการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้การพัฒนาและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ก่อให้เกิดประโยชน์มวลมนุษยชาติและลดผลกระทบในด้านลบที่อาจเกิดขึ้น

2.2.1 การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศชั้นนำในการพัฒนาและวิจัยปัญญาประดิษฐ์โดยมีการกำหนดเรื่องนี้ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ด้านปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ของประเทศเพื่อเป็นการพลิกโฉมประเทศสิงคโปร์ให้เป็นประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ โดยกำหนดเป้าหมายนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในภาครัฐอย่างสมบูรณ์ภายใน ค.ศ. 2030 (วริยา ล้ำเลิศ และคณะ, 2564, หน้า 70) แผนการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ของประเทศสิงคโปร์กำหนดไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโลจิสติกส์ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงชายแดน ด้านการบริหารที่อยู่อาศัย และด้านการจัดการการศึกษา (Use ai to create social and economic impacts build an AI Ecosystem and put Singapore on the world map for AI) เมื่อประเทศสิงคโปร์ประกาศแผนดังกล่าวจึงสนับสนุนและลงทุนในการวิจัยและพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ภายในประเทศสิงคโปร์อย่างจริงจังโดยจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจงานด้านนี้โดยเฉพาะชื่อว่า AI Singapore (AISG) และได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อการวิจัยและ

พัฒนาด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างต่อเนื่องจากนั้นต่อมา เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2566 **ประเทศสิงคโปร์ได้ประกาศแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติปี 2566 (National AI Strategy 2.0)** ซึ่งเป็นแผนงานและยุทธศาสตร์ที่ต่อเนื่องกับแผนฉบับแรก โดยแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติ ฉบับที่ 2 กำหนดเป้าหมายการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อยกระดับขีดความสามารถของภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกิจภาครัฐ เช่น ภาคการผลิต การให้บริการทางการเงิน การคมนาคมขนส่ง การให้บริการทางสุขภาพและวิทยาศาสตร์สุขภาพ การยกระดับความปลอดภัยและการบริการแก่สาธารณชน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมสถานะของประเทศสิงคโปร์ให้เป็นประเทศอัจฉริยะ (Smart Nation) โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อให้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของประเทศสิงคโปร์เป็นสินค้าสาธารณะ (Public Good) ทั้งภายในประเทศและนอกประเทศ โดยแผนและยุทธศาสตร์ด้านปัญญาประดิษฐ์ของประเทศสิงคโปร์ ฉบับที่ 2 มีเป้าหมายใน 3 ด้าน คือ (1) การมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ให้กลายเป็น **“สิ่งจำเป็น”** (2) การขยายขอบเขตการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สู่ระดับโลก และ (3) การพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ **“อย่างเป็นระบบ”** เช่น การพัฒนาระบบเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Activity Drivers) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และชุมชน (People & Communities) การพัฒนาโครงสร้างสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม (Infrastructure & Environment)

2.2.2 การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐของประเทศสิงคโปร์

เมื่อประเทศสิงคโปร์กำหนดแผนและยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการวิจัยและพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ข้างต้น ทำให้ประเทศสิงคโปร์มีการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในหน่วยงานภาครัฐหลายด้าน จากข้อมูลของสำนักงานสมาร์ตเนชั่นและรัฐบาลดิจิทัล (Smart Nation and Digital Government Office–SNDGO) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนเรื่องนี้โดยกำหนดเป้าหมายพลิกโฉมการให้บริการภาครัฐและยกระดับคุณภาพชีวิตของพลเมืองภายใต้ยุทธศาสตร์ปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติ ทั้งนี้ ประเทศสิงคโปร์มีแผนและยุทธศาสตร์นำปัญญาประดิษฐ์มาเพิ่มขีดความสามารถการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐหลายด้านที่สำคัญ ดังนี้ (เวรียา ล้าเลิศ และคณะ, 2564, หน้า 182-185)

1) การวางแผนการขนส่งอัจฉริยะ

การพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ของประเทศสิงคโปร์ในด้านนี้ มีการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลทั่วไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดส่งผ่านการกำหนดเส้นทางอัจฉริยะ และการกำหนดตารางเวลาของรถบรรทุก ซึ่งปัญญาประดิษฐ์จะช่วยให้สามารถรวบรวมงานและมอบหมายงานแบบไดนามิก (Dynamic) เพื่อเพิ่มผลผลิตและการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการนำไปประยุกต์ใช้ในการช่วยวางแผนการขนส่งทางเรือผ่านแอปพลิเคชัน (Application) และในอนาคตประเทศสิงคโปร์มีแผนที่จะขยายการนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการบริหารจัดการขนส่ง

ทางอากาศและการขนส่งทางบกภายใน ค.ศ. 2030

2) ด้านการบริหารที่อยู่อาศัย การใช้ประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์ในด้านนี้เป็นการนำมาช่วยในการรายงานปัญหาของประชาชนให้กับเทศบาลที่เกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการที่นาเบื่อและใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา ซึ่งแต่ละปีมีประชาชนแจ้งปัญหาจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อลดปัญหาเหล่านี้และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ประเทศสิงคโปร์มีการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI chatbot ในการช่วยให้คำแนะนำแก่ผู้อยู่อาศัยเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ และเมื่อทำการแก้ไขปัญหาแล้วจะแจ้งให้ประชาชนทราบทันที นอกจากนี้ปัญญาประดิษฐ์ยังช่วยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จัดเก็บข้อมูล ทำให้หน่วยงานของท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลปัญหาที่มีประชาชนร้องเรียนทำการวิเคราะห์และจัดเก็บโดยปัญญาประดิษฐ์เพื่อนำมาวางแผนการบำรุงรักษาอสังหาริมทรัพย์ตลอดจนช่วยให้หน่วยงานภาครัฐทำการแก้ไขปัญหาที่ประเมินไว้ล่วงหน้าได้

3) การประเมินและการจัดการโรคเรื้อรัง การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในด้านนี้เป็นการพัฒนาโปรแกรมปัญญาประดิษฐ์สำหรับดวงตา (Singapore Eye Lesion Analyzer Plus : SELENA) โดยการสแกนและวิเคราะห์ภาพถ่ายจอประสาทตาเพื่อระบุสัญญาณของโรคตา ซึ่งการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้งานในด้านนี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนได้ถึงร้อยละ 70 ซึ่งหมายความว่าปัญญาประดิษฐ์

จะช่วยให้แพทย์มีเวลาพุ่มเทกับผู้ป่วยกรณีซับซ้อนมากขึ้น

4) การจัดการศึกษาแบบรายบุคคล ประเทศสิงคโปร์มีการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์มาสนับสนุนงานด้านการศึกษา เช่น การจัดทำระบบการทำเครื่องหมายคะแนนอัตโนมัติสำหรับภาษาอังกฤษ โดยระบบนี้จะใช้เทคโนโลยี Machine Learning ในการวัดการตอบสนองกับสื่อการเรียนรู้ของเด็กนักเรียนแต่ละคน เป็นต้น

5) ระบบพิธีการผ่านแดน เป็นการนำปัญญาประดิษฐ์มาพัฒนาระบบตรวจคนเข้าเมืองอัตโนมัติเต็มรูปแบบ ซึ่งมีการสแกนใบหน้าและม่านตาจะนำมาใช้กับนักเดินทาง ซึ่งกระบวนการนี้จะลดความผิดพลาดที่เกิดจากคนลงและช่วยให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสามารถมุ่งไปทำงานที่สำคัญด้านอื่น

จากที่กล่าวข้างต้น จะพบว่าการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในประเทศสิงคโปร์แต่ละด้านส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานภาครัฐ มีการกำหนดมาตรการควบคุมปัญญาประดิษฐ์ไปพร้อมกันซึ่งประกอบด้วยมาตรการทางกฎหมายและจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ (วริยา ล้ำเลิศ และคณะ, 2564, หน้า 182-185) โดยที่ประเทศสิงคโปร์ถือเป็นประเทศแรกที่มีการประกาศใช้กรอบแนวทางในการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ (Model AI Governance Framework) โดยมีการประเมินการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ โดยมีการออกแบบปัญญาประดิษฐ์ที่ชื่อว่า AI Verify เพื่อทำหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพและมาตรฐานของระบบปัญญาประดิษฐ์โดยการอ้างอิงจากหลักการในการประเมินผ่าน

จริยธรรม 11 ข้อ (Prime Minister's Office Singapore, 2003) เช่น ความโปร่งใสความสามารถในการอธิบาย ความสามารถในการการทำให้เข้าใจ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมและสิ่งแวดล้อม ความสามารถในการกำกับดูแลของมนุษย์ ประสิทธิภาพในเชิงเทคนิคและความปลอดภัยและธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) เป็นต้น โดยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินโดย AI Verify จะกำหนดให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางในการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ของสหภาพยุโรป และองค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (The Organization for Economic Cooperation and Development : OECD) โดยมีหน่วยงานที่ทำการพัฒนาการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ คือ สำนักสารสนเทศ การสื่อสาร และการพัฒนาสื่อ (Infocomm Media Development Authority : IMDA) และมูลนิธิ AI Verify ซึ่งทั้งสององค์กรนี้จะมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และการกำหนดทิศทางการพัฒนาการทดสอบและการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์อย่างต่อเนื่องทั้งภายในประเทศและองค์การระหว่างประเทศ

จะเห็นได้ว่า ประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐหลายด้าน และขณะเดียวกันจะให้ความสำคัญกับกำหนดมาตรการควบคุมกำกับการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวมและลดผลกระทบทางลบจากการประยุกต์ใช้

ปัญญาประดิษฐ์

2.2 ผลกระทบจากปัญญาประดิษฐ์

การพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์มีข้อดีและข้อเสียและมีผลกระทบหลายด้านในข้อดีหรือจุดแข็งของปัญญาประดิษฐ์ คือ การพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเมื่อก่อนเริ่มต้นการประยุกต์ใช้งานปัญญาประดิษฐ์จะเป็นการทำงานตามคำสั่งที่ป้อนให้เท่านั้น แต่เมื่อมีการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์โดยการเริ่มให้ตัวอย่างและปล่อยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองจะทำให้ปัญญาประดิษฐ์มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนจุดอ่อนของปัญญาประดิษฐ์นั้นเนื่องจากปัญญาประดิษฐ์เป็นเครื่องจักรกลและไม่มีจิตใจเช่นเดียวกับมนุษย์ ทำให้ไม่สามารถเข้าใจความสามารถของมนุษย์ได้เต็มที่ ซึ่งการที่ปัญญาประดิษฐ์จะตัดสินใจทำอะไรบางอย่างได้เกิดจากข้อมูลที่มนุษย์ป้อนให้ก่อน จากนั้นปัญญาประดิษฐ์จะนำเอาข้อมูลนั้นไปพัฒนาต่อและปัญญาประดิษฐ์ไม่สามารถคิดได้เองว่าวันนี้รู้สึกอยากทำสิ่งนี้แล้วจึงตัดสินใจลงมือทำอย่างไรก็ตามถึงแม้ในปัจจุบันผู้พัฒนาปัญญาประดิษฐ์จะมีการแก้ไขจุดอ่อนนี้ทำให้ปัญญาประดิษฐ์มีประสิทธิภาพมากขึ้นก็ตามแต่การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านอื่นเช่น การเลิกจ้างงาน การละเมิดความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การนำเสนอข้อมูลเท็จ และปัญหาการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์และความรับผิดชอบเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากปัญญาประดิษฐ์ เป็นต้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563, หน้า 39)

3. แนวคิดการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.1 การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนั้นถือว่าประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่ได้มีการพัฒนาระบบ Case Tracking System (CTS) ซึ่งเป็นการประยุกต์ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างไรก็ตามระบบดังกล่าวยังมีข้อจำกัดบางประการ ประกอบกับระบบประมวลผลของคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลที่มีอยู่ในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเดิมจำเป็นต้องมีการพัฒนาและพัฒนาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง และถือเป็นการยกระดับงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนั้นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นใหม่หรือเรียกว่าระบบ CIM (Complaint and Investigation Management) ซึ่งระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่พัฒนาขึ้นนี้มีความสามารถในการ

รองรับขั้นตอนการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินตามหน้าที่และอำนาจที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยที่ระบบดังกล่าวประกอบด้วย 5 ระบบย่อย (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2562, หน้า 41–45) คือ ระบบการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบการแจ้งการร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบการแสวงหาข้อเท็จจริงและการสอบสวน ระบบการพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และระบบการประมวลผลข้อมูล การสืบค้นและรายงานเรื่องร้องเรียน โดยระบบนี้มีคุณสมบัติที่สามารถรองรับผู้ใช้งานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้สามารถใช้งานได้พร้อมกัน (Concurrent Users) และสามารถรองรับการทำงานกับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานตามมาตรฐาน TH e-GIF⁵ หรือตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะกำหนด การรองรับการรับเรื่องร้องเรียนได้ทุกช่องทาง การร้องเรียน การตรวจสอบ ชื่อ นามสกุล ผู้ร้องเรียน เพื่อทำการคัดกรองเรื่องร้องเรียน และการแจ้งเตือนก่อนบันทึกเข้าสู่ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

นอกจากคุณสมบัติเฉพาะที่กำหนดไว้ข้างต้น ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ

⁵ TH e-GIF คือ การเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและข้อมูลของระบบงานคอมพิวเตอร์หรือระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระดับกอง สำนัก ฝ่าย ศูนย์ กรม กระทรวง หรืออื่น ๆ และอาจจะเชื่อมโยงกันภายในหน่วยงานหรือข้ามหน่วยงานกันก็ได้ ซึ่งกระบวนการทำงานและข้อมูลต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ในเชิงธุรกรรมเดียวกันผ่านระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จหรือมีหลายบริการร่วมกันในระบบหน้าต่างบริการเดียวกันได้ โดยมีเป้าหมายที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางการให้บริการ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังกำหนดระบบความปลอดภัยไว้ เช่น การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานในรูปแบบ User Role ที่สามารถกำหนดบัญชีผู้ใช้งานเป็นรายกลุ่มและรายบุคคลโดยกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานได้หลายระดับตั้งแต่การเข้าถึงเมนูของระบบ การป้องกันผู้อื่นที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาเรียกดูหรือแก้ไขข้อมูลระบบจัดการและการลบข้อมูลเรื่องร้องเรียน และสามารถกู้คืนข้อมูลได้หรือการกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบของผู้ใช้แต่ละราย โดยมีการยกเลิกเชื่อมต่อกับระบบอัตโนมัติ เป็นต้น ส่วนในการจัดการเอกสารสามารถแนบเอกสารเข้าสู่ระบบได้ในทุกขั้นตอนในการดำเนินงานรองรับเอกสารชนิดต่าง ๆ ได้แก่ไฟล์คอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อเก็บข้อมูลกราฟิก และรูปภาพราสเตอร์ หรือ TIFF (Tag Image File Format) และไฟล์รูปภาพดิจิทัล หรือ JPG (Joint Photographic Experts Group) และสามารถแสดงรายละเอียดและแบบสรุปที่ผู้ใช้งานสามารถกำหนดเงื่อนไขของการรายงานได้ เช่น แสดงรายงานตามหน่วยงานของรัฐที่มีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 41 ที่กำหนดให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยธุรการของผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่ต่าง ๆ เช่น รับผิดชอบงานธุรการและดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินบรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้จะรวมถึงหน้าที่ให้บริการประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อสนับสนุนนโยบายและภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และบริหารและจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งการให้บริการประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้งการร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2562 โดยมีช่องทางร้องเรียนที่ให้ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น ร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กรุงเทพมหานคร ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ร้องเรียนด้วยวาจาผ่านสายด่วน 1676 (เฉพาะเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก) ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ombudsman.go.th และร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” เป็นต้น (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2565, หน้า 30–61) เมื่อมีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องจัดเก็บข้อมูลขั้นต้น เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน ประเด็นเรื่องร้องเรียน หน่วยงาน

ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่สำคัญงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องทำหน้าที่บริหารจัดการ โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัลเพื่อมาเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์เป็นนวัตกรรมใหม่ที่จะสามารถนำมาพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งได้มีการกล่าวถึงเรื่องนี้ในประชุมสัมมนาวิชาการ “25 ปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน : ก้าวต่อไปในการเป็นที่พึ่งของประชาชน” เมื่อวันที่ 24-25 เมษายน 2568 โดยประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต) ที่กำหนดเป้าหมายการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลนำมายกระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กร “SMART Digital”

3.2 แนวนโยบายการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีแนวนโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่การเป็นองค์กร SMART Digital และได้เล็งเห็นทิศทางการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อนำมาสนับสนุนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินหลายด้าน ทั้งภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและภารกิจอื่นๆ เพื่อเป็นการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบกับเพื่อก้าวทันต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมกำหนดแนวทางในการพัฒนางานขององค์กรผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2565–2570 ระยะ 5 ปี และกำหนดในแผนและยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

ตารางที่ 1 : แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570) และแผนงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่การเป็นองค์กร SMART Digital

ลำดับที่	แนวนโยบายผู้ตรวจการแผ่นดิน (2565–2570)	หมายเหตุ
1	พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน	
2	พัฒนาระบบบริหารงานบุคคล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนและตัดสินใจในเชิงนโยบาย	
3	การพัฒนาระบบติดตามข้อสั่งการของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินทุกท่าน รวมทั้งข้อสั่งการของเลขาธิการ	
4	การพัฒนาระบบติดตามคำวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้สามารถใช้ระบบได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	

ลำดับที่	แนวนโยบายผู้ตรวจการแผ่นดิน (2565–2570)	หมายเหตุ
5	การพัฒนาระบบเครือข่ายส่งต่อเรื่องร้องเรียนด้วยระบบดิจิทัลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
6	มุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาฐานข้อมูลองค์กร รวมทั้งการจัดทำ Big Data	
7	พัฒนาระบบฐานข้อมูล ทั้งในส่วนของการนำเข้าและสืบค้นข้อมูล การประสานงาน เพื่อขอเข้าร่วมใช้ฐานข้อมูลขององค์กรอิสระอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้ปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligent ในการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data และ Blockchain Technology เพื่อป้องกันการแก้ไข และปลอมแปลงเอกสาร	(AI)
8	การพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียนแบบครบวงจรนับตั้งแต่การรับเรื่อง การรับข้อมูลเพิ่ม การประมวลผลการแสวงหาข้อเท็จจริง การแจ้งผลวินิจฉัยออนไลน์เพื่อก้าวสู่การเป็นสำนักงานไร้กระดาษในอนาคต	
9	พัฒนาองค์กรให้ก้าวเข้าสู่การเป็น SMART/DIGITAL Organization เช่น - พัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เช่น A chatbot - พัฒนาระบบ AI ในการให้บริการประชาชน เช่น การรับเรื่องร้องเรียน งานหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ งานห้องสมุด และพิพิธภัณฑ์ และงาน Mobile Unit เป็นต้น	(AI)

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570)

เมื่อพิจารณาจากแผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570) และแผนงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อยกระดับองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินไปสู่การเป็นองค์กร SMART Digital ข้างต้นจะเห็นว่าผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนภารกิจงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในหลายมิติซึ่งรวมถึงงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งถือเป็นงานหลักของผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดบทบาทไว้ และลักษณะงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนถือเป็นงานด้านกฎหมายที่สามารถประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อมาสนับสนุนได้หลายลักษณะโดยเฉพาะการบริหารจัดการข้อมูลด้านกฎหมายที่ผู้ตรวจการ

แผ่นดินใช้ประกอบในการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนกรณีต่าง ๆ การช่วยตรวจสอบประเด็นเรื่องร้องเรียนที่ซ้ำซ้อนกัน หรือการกำหนดประเด็นเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลกำหนดนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น ซึ่งการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน 1 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility study) เป็นเบื้องต้นก่อน โดยในการศึกษาความเป็นไปได้นี้ปกติแล้วจะต้องคำนึงถึงว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้หรือไม่ และทำอย่างไรจึงมีประสิทธิภาพมากที่สุด หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีผู้วิเคราะห์

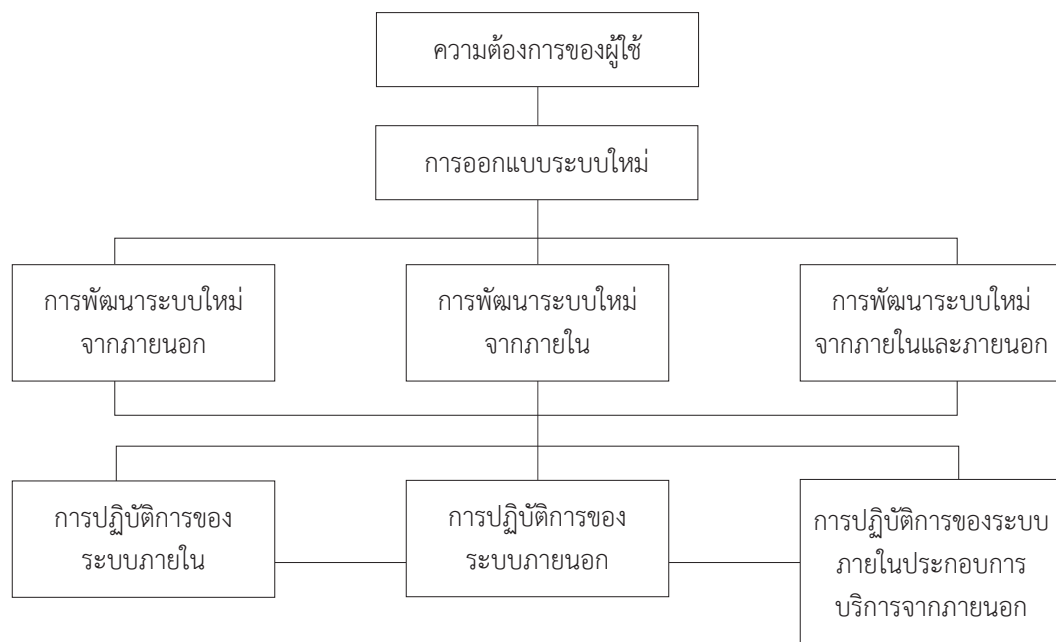
ศึกษาโดยตรง สามารถจ้างที่ปรึกษาอาชีพที่มีความเชี่ยวชาญมาร่วมพิจารณากับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ หรืออาจขอความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐอื่นหรือสถาบันการศึกษาที่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาเป็นเบื้องต้นว่าระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันที่มีอยู่เป็นแบบใด และจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านใดได้บ้าง และต้องพิจารณาด้วยว่าระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมีอะไรบ้าง ขั้นตอนการทำงานของแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างไร และเมื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการเตรียมความพร้อมทุกด้านแล้วจะต้องพิจารณาต่อไปว่า ระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพียงพอและรองรับการทำงานของปัญญาประดิษฐ์หรือไม่ หรือจะต้องมีการปรับปรุง

ระบบใหม่อย่างไร บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้ภายในองค์กรมีหรือไม่ จะต้องมีการจ้างหรือรับสมัครใหม่หรือไม่ และหากมีบุคคลดังกล่าวแล้วจะต้องมีการอบรมหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การจัดซื้อ Hardware และ Software ที่สามารถรองรับการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ซึ่งการเตรียมความพร้อมในด้านนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง

ทั้งนี้ จากกรอบแนวคิดการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งสองขั้นตอนดังกล่าวสามารถนำมาอธิบายได้ตามแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1: แสดงแผนผังการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



จากแผนภาพดังกล่าวสามารถพิจารณาได้ว่าวิธีการที่จะพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เพื่อนำมาใช้พัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะเป็นหน้าที่ของผู้วิเคราะห์ระบบ (System analyst) ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีวิธีการพัฒนาระบบ (System Development Methodology) จะเริ่มจากการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) โดยจะพิจารณาความต้องการของผู้ใช้ (user) ขอบเขตของระบบ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบระบบทั่วไป (General System Design) การออกแบบระบบอย่างกว้าง ๆ การประเมินระบบ (System Evaluation) และการออกแบบระบบอย่างละเอียด (Detailed System Design) และการฝึกอบรมผู้ใช้งาน เป็นต้น (ไพจิตร สวัสดิสาร, 2557, หน้า 31–32)

จากแนวนโยบายของผู้ตรวจการแผ่นดินและขั้นตอนในการพิจารณาประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ข้างต้น หากพิจารณาจากภารกิจงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจะเห็นว่า มีลักษณะงานหลายด้านที่สามารถประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่สอบสวนหรือผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ โดยเริ่มตั้งแต่ต้นทางของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น การช่วยกำหนดประเด็นเรื่องร้องเรียน การสืบค้นกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องการจัดระบบแผนงานเรื่องร้องเรียนการบริหารจัดการสำนวนเรื่องร้องเรียน หรือระบบการสืบค้นฐานข้อมูลของตัวบทกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ หรือระบบการบริหารจัดการคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้บริการประชาชน

ในการติดต่อและตอบคำถามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เช่น การให้บริการตอบคำถามโดย AI chatbot หรือตอบคำถามทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 นอกเวลาทำการ ซึ่งเป็นคำถามที่ประชาชนถามเป็นประจำ หรือการช่วยวิเคราะห์ข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดทำรายงานประจำปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน การสืบค้นประเด็นเรื่องร้องเรียนที่ซ้ำซ้อนกัน การสืบค้นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงใกล้เคียงกันหรือข้อเท็จจริงที่คล้ายกัน ซึ่งขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่สามารถนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ มีดังนี้ (จิรพัฒน์ ใจสุข, 2567, หน้า 112–113)

3.2.1 การช่วยสืบค้นประเด็นเรื่องร้องเรียน

ในการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อมีประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ในขั้นแรกจำเป็นจะต้องกำหนดประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อทำการตรวจสอบและดำเนินกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือหากเทียบเคียงกับการตรวจสอบโดยศาล ในขั้นตอนนี้จะเป็นการกำหนดประเด็นคำฟ้องเพื่อศาลจะทำการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาวินิจฉัยประเด็นปัญหาข้อพิพาทแห่งคดีนั้น ในส่วนของผู้ตรวจการแผ่นดินเมื่อกำหนดประเด็นปัญหาตามคำร้องเรียนและดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วเสร็จและผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีคำวินิจฉัย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ และการจัดทำคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นกลุ่มประเด็นปัญหาตามคำร้องเรียน ในการจัดเก็บข้อมูลสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทำการจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนสองลักษณะ คือ เก็บเป็นไฟล์เวิร์ด

หรือ document ที่ใช้เป็นนามสกุล (file type) ของแฟ้มข้อมูลหรือแฟ้มเอกสาร (.doc) ซึ่งสร้างขึ้นโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word เป็นโปรแกรมประมวลผลคำ (word processing) และเก็บเอกสาร PDF (Portable Document Format) หรือไฟล์ประเภทหนึ่ง ที่สร้างมาจากโปรแกรม ประเภท PDF Creator ซึ่งพัฒนาขึ้นจากทีมงานของ Adobe ด้วยโปรแกรม Adobe Acrobat ซึ่งคุณสมบัติเบื้องต้นของไฟล์ PDF เป็นไฟล์งานที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ซึ่งในการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สอบสวนซึ่งเป็นเจ้าของสำนวนจะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยแบ่งประเด็นเรื่องร้องเรียนตามกลุ่มเรื่องร้องเรียนตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 มาตรา 23 และหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายอื่น เช่น ประเด็นเรื่องร้องเรียนการเสนอแนะแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ประเด็นเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บทั้งหมดอาจมีบางประเด็นปัญหาที่มีผู้ร้องเรียนรายเดียวกัน ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินหลายเรื่อง หลายหน่วยงานหรือร้องเรียนหน่วยงานของรัฐนั้น ในประเด็นที่แตกต่างกัน หากมีการนำปัญหาประติศฐ์มาใช้ในขั้นตอนนี้จะทำให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.2 การช่วยสืบค้นกฎหมาย หรือ กฎ หรือระเบียบคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อสิ้นสุดกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริง

และผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีคำวินิจฉัยแล้ว เจ้าหน้าที่สอบสวน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะทำการบันทึกเรื่องร้องเรียนตามลักษณะเรื่องร้องเรียนตามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 มาตรา 22 และมาตรา 23 และเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีของศาลรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2561 ซึ่งในการจัดทำคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่ละลักษณะ เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแนวเขตที่ดินซ้ำซ้อนกัน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการขยายเขตไฟฟ้า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรुक้าคลองสาธารณะประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งเรื่องร้องเรียนในแต่ละลักษณะข้างต้นในแต่ละปี จะมีผู้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินในประเด็นปัญหาเดียวกันหลายครั้ง ดังนั้น เมื่อเสร็จสิ้นการแสวงหาข้อเท็จจริงครบถ้วน กฎหมาย กฎ หรือระเบียบ ที่จะนำมาพิจารณาวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีกรอบแนวทางที่ใกล้เคียงกัน หากระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเป็นเครื่องมือช่วยสืบค้นกฎหมาย กฎระเบียบ ที่นำมาใช้ในพิจารณาวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน จะช่วยให้การวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน ในประเด็นปัญหาเดียวกันเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้มาก ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่สามารถนำปัญหาประติศฐ์มาช่วยสนับสนุนได้

3.2.3 การนำมาให้บริการทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 นอกเวลา ในการให้บริการสายด่วน 1676 ถือเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย การให้คำปรึกษาตอบคำถาม เกี่ยวกับการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้คำแนะนำในการเขียนคำร้องเรียน หรือ สอบถามหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งงานให้บริการโทรศัพท์สายด่วน 1676 ปัจจุบัน จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาราชการเป็นหลัก แต่หากเป็นการให้บริการนอกเวลาทำการ จะให้ประชาชนฝากข้อความเสียงและทำการ บันทึกเสียงเพื่อให้ประชาชนเลือกฟังข้อความ เสียงได้ แต่ปัจจุบันการให้บริการในด้านนี้สามารถ ประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์มาสนับสนุน การให้บริการประชาชนทางได้ เช่น ช่วยตอบ คำถามที่ประชาชนสอบถามซ้ำ ๆ เป็นประจำ เช่น คำถามเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน ขั้นตอน การร้องเรียน อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเป็นการให้บริการประชาชนนอกเวลาทำการ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.4 การนำมาช่วยตอบคำถามอัตโนมัติ โดย AI chatbot ในการให้บริการในการตอบ คำถามโดย AI chatbot ถือเป็นการให้บริการ ประชาชนด้านหนึ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์มาช่วย ตอบคำถามที่ประชาชนสอบถามเป็นประจำ และเป็นคำถามที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น คำถาม เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน คำถามเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน การติดตาม ความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน หรือคำถามเกี่ยวกับ วิธีการเขียนคำร้องเรียน เป็นต้น

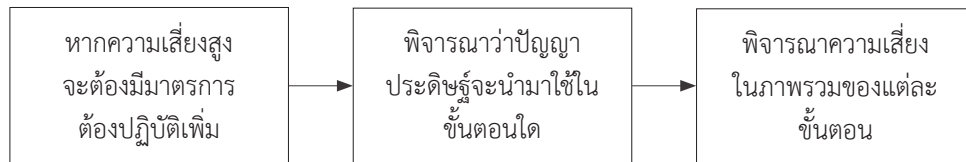
จากที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่าปัญญาประดิษฐ์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้หลายด้าน เช่น การช่วยสืบค้นประเด็นเรื่อง ร้องเรียน การช่วยสืบค้นกฎหมาย หรือ กฎ หรือ ระเบียบคำวินิจฉัยผู้ตรวจการแผ่นดิน การนำมา ให้บริการทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 นอกเวลา ทำการ และการนำมาช่วยตอบคำถามอัตโนมัติ ทาง AI chatbot เป็นต้น อย่างไรก็ตามเนื่องจาก ปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีใหม่ ดังนั้น หากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะนำมาใช้ใ้ ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือสนับสนุน งานในมิติอื่น ๆ จำเป็นจะต้องมีการพิจารณา อย่างรอบคอบเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

3.3 ข้อพิจารณานำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อปัญญาประดิษฐ์สามารถนำมาประยุกต์ ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนดังที่กล่าว ข้างต้น แต่การที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างไรนั้น จะต้องมีการพิจารณาเป็นเบื้องต้นก่อนว่า มีขั้นตอนใดบ้างที่จะนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ และในขั้นตอนใดจะมีความเหมาะสม คุ้มค่า และจำเป็นจะต้องทำการประเมินความเสี่ยงไป พร้อมกันด้วย และหากในขั้นตอนใดมีความเสี่ยงสูง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องมีการ กำหนดมาตรการขึ้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นเพิ่มเติม และเพื่อให้เกิดความ คุ้มค่า ซึ่งมีขั้นตอนการพิจารณาการนำปัญญา ประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตาม แผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 : วิธีการพิจารณาการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



จากแผนภาพข้างต้นสามารถนำมาสรุปเป็นแนวทางเบื้องต้นได้ว่าหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีสิ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องพิจารณาประการสำคัญว่ามีความเสี่ยงใดที่จะเกิดขึ้นหรือไม่ เช่น การละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้ร้องเรียนที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ข้อมูลโดยปัญญาประดิษฐ์ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น และ

เมื่อทราบถึงความเสี่ยงดังกล่าวจะต้องมีการกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินขึ้น พร้อมกันนี้เมื่อพิจารณาความเสี่ยงย่อย ๆ ที่อาจเกิดขึ้นแล้วให้นำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณาความเสี่ยงในภาพรวมเพื่อกำหนดมาตรการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยงในการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป ซึ่งระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้จะมีความแตกต่างจากระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 2 : ตารางเปรียบเทียบการการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนกับระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโดยคอมพิวเตอร์ทั่วไป

ลำดับที่	ข้อเปรียบเทียบ	ปัญญาประดิษฐ์ (AI)	คอมพิวเตอร์ทั่วไป
1	การประมวลผล	ประมวลผลด้วยการวิเคราะห์รูปแบบและสัญลักษณ์	ประมวลผลตาม Algorithm ที่สร้างไว้
2	ข้อมูลนำเข้า	ข้อมูลนำเข้าไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์ ระบบจะทำการจัดการข้อมูลให้	ข้อมูลนำเข้าต้องมีความสมบูรณ์
3	วิธีการค้นหา	ใช้วิธีการที่อาศัยกฎเกณฑ์ที่ตายตัว ที่เรียกว่า Heuristic	ใช้วิธีการตามรูปแบบของ Algorithm
4	จุดมุ่งหมาย	การได้มาซึ่งองค์ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้	การได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ

5	การให้เหตุผล	สามารถให้เหตุผลและวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องร้องเรียน	ต้องการอาศัยมนุษย์ในการตัดสินใจ หากอยู่นอกเหนือ Algorithm
6	การเรียนรู้	สามารถจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน ด้วยระบบเองได้	ไม่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

จากตารางเปรียบเทียบการทำงานของ ปัญญาประดิษฐ์ข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่าหาก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจะทำให้ เป็นการยกระดับระบบการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนได้ในหลายด้าน เช่น ระบบการ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่นำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้จะช่วยทำให้ระบบสามารถเรียนรู้และ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การค้นหาข้อมูลประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน การแสดงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้ด้วยระบบเอง เช่น การแสดงจำนวนสถิติ เรื่องร้องเรียน การตรวจสอบประเด็นเรื่องร้องเรียน การคัดกรองเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบตัวตน ผู้ร้องเรียน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่ เป็น ประเด็นท้าทายของการนำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ ข้อจำกัดด้าน ต่าง ๆ ของปัญญาประดิษฐ์ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จึงไม่สามารถคิดค้น หรือสร้างสิ่งต่าง ๆ โดยปราศจากองค์ความรู้ หรือข้อมูลได้ การละเมิดต่อกฎหมายและ การจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ เป็นต้น ดังนั้น ในการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน ในประการสำคัญจำเป็นต้องมีมาตรการ ควบคุมกำกับการใช้งานไปพร้อมกัน

4. แนวทางการกำหนดมาตรการ ควบคุมปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน

แนวคิดการควบคุมการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ เกิดขึ้นที่ประเทศนิวซีแลนด์แนวคิดนี้มีเป้าหมาย เพื่อต้องการลดผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ ทางลบต่อมวลมนุษยชาติ จากนั้นต่อมาองค์การ เพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organisation for Economic Co-operation and Development) ได้ออกข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับหลักการว่าด้วยปัญญาประดิษฐ์ (OECD Principles on Artificial intelligence) เพื่อใช้ ในการควบคุมกำกับปัญญาประดิษฐ์ขึ้น (อิทัต ขวิศจินดา, 2564, หน้า 845-847) อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าประเทศไทยยังอยู่ระหว่างการสมัคร เข้าเป็นสมาชิกในกลุ่มองค์การเพื่อความร่วมมือ และการพัฒนาเศรษฐกิจแต่ในการนำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนซึ่งรวมถึง ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องมีการ กำหนดมาตรการควบคุมที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนา ปัญญาประดิษฐ์เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และลดผลกระทบด้านลบที่อาจจะเกิดขึ้น เนื่องจากในการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อ นำมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอาจทำให้เกิดการ ละเมิดต่อกฎหมายได้ หากสำนักงานผู้ตรวจการ

แผ่นดินไม่มีมาตรการควบคุมที่เหมาะสมเพียงพอ เนื่องจากข้อมูลที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อมูลหลายส่วนที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลหรือเอกสารจากการแสวงหาข้อเท็จจริงที่ได้รับการชี้แจงข้อเท็จจริงจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องอาจเป็นข้อมูลลับหรือเอกสารลับที่ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลข้างต้นเนื่องจากอาจกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลที่สาม ซึ่งหากมีการนำข้อมูลนั้นมาใช้โดยปัญญาประดิษฐ์อาจทำให้เกิดปัญหาข้อมูลรั่วไหลได้ สำหรับมาตรการควบคุมปัญญาประดิษฐ์ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการกำหนดมาตรการควบคุมปัญญาประดิษฐ์ได้ เช่น การควบคุมโดยการกำหนดในทางนโยบายระดับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การควบคุมโดยจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์กลาง และการควบคุมโดยมาตรการทางกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวเป็นมาตรการหลักที่ประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์จะกำหนดไว้ลักษณะเดียวกันในทางสากล (เวรีย ล้าเลิศ และคณะ, 2564, หน้า 17)

4.1 การควบคุมปัญญาประดิษฐ์โดยจริยธรรม (AI Ethic Principles)

จริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI Ethic Principles) ถือที่เป็นจริยธรรมกลางของประเทศไทยที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจะต้องนำไปใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติ ซึ่งจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์จะเป็นการกำหนดกรอบให้เป็นหลักปฏิบัติว่าในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ผู้พัฒนาจะต้องกำหนดกรอบไว้อย่างไรบ้าง แต่หากไม่ปฏิบัติตาม

จริยธรรมปัญญาประดิษฐ์จะมีได้มีกลไกบังคับหรือกำหนดโทษไว้ชัดเจนเหมือนกับมาตรการในทางกฎหมาย ซึ่งมาตรการนี้เป็นมาตรการหนึ่งที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการควบคุมการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแม้กระทั่งการนำมาใช้ในด้านอื่น ๆ ซึ่งมาตรการควบคุมโดยจริยธรรมที่กำหนดขึ้นนี้ถือเป็นมาตรการเสริมจากมาตรการในทางกฎหมาย โดยจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ (Thailand AI Ethic Guideline) กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมาตรการที่กำหนดขึ้นนี้สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแจ้งเวียนให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ โดยมีสาระสำคัญดังนี้ (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2564, หน้า 8-10)

1) ความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Competitiveness and Sustainability Development) หลักทางจริยธรรมในข้อนี้เกิดจากแนวคิดที่ว่าปัญญาประดิษฐ์เป็นสิ่งที่สร้างและใช้งานเพื่อสร้างประโยชน์และความผาสุกให้แก่มนุษย์ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

2) ความสอดคล้องกับกฎหมาย จริยธรรม และมาตรฐานสากล (Laws Ethics and International Standards) หลักทางจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ควรได้รับการวิจัย ออกแบบ พัฒนาให้บริการและใช้งานสอดคล้องกับกฎหมาย บรรทัดฐาน จริยธรรม คุณธรรมของมนุษย์ และมาตรฐานสากล โดยเคารพต่อความเป็นส่วนตัว เกียรติ สิทธิเสรีภาพ และสิทธิมนุษยชน

การออกแบบปัญญาประดิษฐ์ควรใช้หลักการมนุษย์เป็นศูนย์กลางและเป็นผู้ตัดสินใจ ปัญญาประดิษฐ์ไม่ควรถูกใช้ในการกำหนดชะตาชีวิตของมนุษย์

3) ความโปร่งใสและภาระความรับผิดชอบ (Transparency and Accountability) หลักจริยธรรมของในข้อนี้เกิดจากหลักการที่ว่าปัญญาประดิษฐ์ควรได้รับการวิจัย ออกแบบ พัฒนา ให้บริการ และใช้งานด้วยความโปร่งใส สามารถอธิบายและคาดการณ์ได้ รวมถึงสามารถตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นย้อนหลังได้ และควรมีความสามารถในการสืบย้อนกลับ (Traceability) การเฝ้าระวังตรวจสอบความผิดปกติและวินิจฉัยปัญหาความล้มเหลวได้ (Diagnosability) ได้ผู้วิจัย ผู้ออกแบบ ผู้พัฒนา ผู้ให้บริการและผู้ใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ควรมีภาระความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญญาประดิษฐ์ตามภาระหน้าที่ของตน เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์อาจมีผลกระทบในด้านลบกับสังคม ดังนั้นหากกระบวนการวิจัย พัฒนา และให้บริการปัญญาประดิษฐ์ไม่มีความโปร่งใสและปราศจากกลไกในการสืบย้อนเพื่อหาผู้รับผิดชอบแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ได้

4) ความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy) หลักจริยธรรมของในข้อนี้เกิดจากแนวคิดที่ว่าปัญญาประดิษฐ์ควรถูกสร้างเพื่อบริการแต่ไม่ควรถูกใช้เพื่อหลอกลวง ต่อด้าน และคุกคามมนุษย์ ปัญญาประดิษฐ์ควรได้รับการออกแบบโดยใช้หลักการป้องกันความเสี่ยง เพื่อป้องกันการโจมตีจากภัยคุกคาม

และรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และระบบรวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จริยธรรม และความปลอดภัยของชีวิตและสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

5) ความเท่าเทียม หลากหลาย ครอบคลุม และเป็นธรรม (Fairness) หลักจริยธรรมของปัญญาประดิษฐ์ในข้อนี้เกิดจากหลักการที่ว่าในการออกแบบและพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ควรคำนึงถึงความหลากหลายหลีกเลี่ยงการผูกขาด การแบ่งแยกและเอื้อเอียงเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้คนจำนวนมากเท่าที่จะทำได้ โดยเฉพาะกลุ่มคนผู้ด้อยโอกาสในสังคม (Diversity) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับวิจัย ออกแบบ พัฒนา ให้บริการ และใช้งานปัญญาประดิษฐ์ที่สำคัญควรสามารถพิสูจน์ถึงความเป็นธรรมได้ (Fairness)

6) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หลักการของจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ในข้อนี้เกิดจากหลักการที่ว่าปัญญาประดิษฐ์ควรได้รับการสนับสนุนให้มีความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในการใช้งานต่อสาธารณะ ปัญญาประดิษฐ์ควรสามารถคาดการณ์ ตัดสินใจ และให้คำแนะนำได้อย่างแม่นยำถูกต้อง (Accuracy) สร้างผลลัพธ์ที่สามารถเชื่อถือได้และสร้างใหม่ได้เมื่อต้องการ (Reliability and Reproducibility) ปัญญาประดิษฐ์ควรมีการควบคุมคุณภาพและตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Quality and integrity of data) และควรมีกระบวนการและช่องทางรับผลสะท้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแจ้งความต้องการเพิ่มเติม รับเรื่องร้องเรียนแจ้งปัญหาของระบบที่ตรวจสอบพบ เป็นต้น

ทั้งนี้ จริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI Ethic Principles) ที่กำหนดขึ้นข้างต้นถือเป็นมาตรการหลักประการหนึ่ง ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการควบคุม กำกับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ เช่นเดียวกับหน่วยงานของรัฐอื่นโดยหน่วยงานที่มีความชัดเจนในเรื่องนี้ คือ สำนักงานศาลยุติธรรมที่ได้มีการแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการปฏิบัติงานที่ดีที่กำหนดไว้ 5 ข้อ โดยมีสาระสำคัญ เช่น ในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการปฏิบัติงานต้องใช้ด้วยความรับผิดชอบสูงสุดคือความบริสุทธิ์ ยุติธรรมของกระบวนการยุติธรรม ไม่เป็นการเปิดความลับของทางราชการและต้องไม่มีลักษณะเป็นการนำข้อมูลส่วนบุคคลในคดีไปใช้กับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การใช้ดุลยพินิจวินิจฉัยชี้ขาดคดีโดยปราศจากการชี้แนะหรือการแทรกแซงของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ช่วยเหลือศาลในงานทางธุรการหรือวิชาการ เช่น การสืบค้นข้อมูล การคำนวณทางคณิตศาสตร์ การจัดหมวดหมู่ข้อมูล การวางแผนบริหารจัดการคดี การสรุปข้อมูลหรือการจัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการพิจารณาตัดสิน และการจัดทำร่างเอกสารผู้ใช้งานต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เป็นต้น (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2568) ซึ่งข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาดังกล่าวจะสอดคล้องกับจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ และมาตรการควบคุม

ปัญญาประดิษฐ์ในทางกฎหมาย

4.2 การควบคุมโดยมาตรการทางกฎหมาย

ประเทศไทยยังไม่มีพระราชบัญญัติการส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมและควบคุม กำกับปัญญาประดิษฐ์เฉพาะ แต่ปัจจุบันอยู่ระหว่างจัดทำร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์แห่งประเทศไทย พ.ศ. ซึ่งร่างพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว อยู่ในขั้นการรับฟังความคิดเห็น โดยมีสาระสำคัญ เช่น หมวด 1 ว่าด้วยเรื่ององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนปัญญาประดิษฐ์ซึ่งกำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริม นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ โดยให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหน่วยธุรการของคณะกรรมการดังกล่าว หมวด 2 ว่าด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ หมวด 3 การกำหนดมาตรฐานปัญญาประดิษฐ์ หมวด 4 ว่าด้วยมาตรฐานสัญญา หมวด 5 ว่าด้วยการประเมินความเสี่ยง และ หมวด 6 ว่าด้วยกองทุนเพื่อเยียวยาความเสียหายจากการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ หมวด 7 ว่าด้วยการดูแลรักษาความลับของข้อมูลระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีการให้ไว้กับหน่วยงาน ซึ่งในร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวจะมีมาตรการควบคุม กำกับและการเยียวยาผลกระทบจากการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ขึ้น เช่นเดียวกับสหภาพยุโรปที่มีการตราพระราชบัญญัติควบคุมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Act : AI Act) เพื่อควบคุมการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเสี่ยงสูง และป้องกันการนำไปใช้ในทางที่ละเมิดต่อสิทธิมนุษยชน เป็นต้น อย่างไรก็ตามแม้ประเทศไทย

ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ เช่นเดียวกับสหภาพยุโรป แต่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์หลายฉบับที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถนำมาปรับใช้เป็นมาตรการควบคุมกำกับปัญญาประดิษฐ์ในทางกฎหมาย ซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 รวมถึงประมวลกฎหมายอาญา โดยมีหลักการสำคัญของกฎหมายแต่ละฉบับดังนี้

4.2.1 มาตรการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งหลักการของพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวเกิดจากแนวนโยบายของรัฐที่ต้องการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีการติดต่อกันผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การสนทนาโต้ตอบระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลบนเครือข่าย ดังนั้น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจะมุ่งเน้นในเรื่องข้อความที่จัดทำขึ้นเป็นรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บเพจ ข้อความสนทนาในเว็บบอร์ดว่าจะไม่ถูกปฏิเสธความมีผลทาง

กฎหมาย ถ้าข้อมูลได้จัดทำขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถที่จะเข้าถึงเพื่อนำข้อความออกมาใช้ในภายหลังได้ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือแล้วโดยมีการพิสูจน์หลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และชั่งน้ำหนักพยานหลักฐาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถส่งและรับผ่านเครือข่ายเพื่อรองรับวิทยาการสมัยใหม่ได้ โดยหากข้อมูลใดที่มีการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เกี่ยวข้องกับการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายฉบับดังกล่าว

4.2.2 มาตรการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายที่กำหนดฐานความผิดและการกระทำความผิดเป็นการเฉพาะเนื่องจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับทางอาชกรรมทางคอมพิวเตอร์ (Computer Crime Law) มีความแตกต่างไปจากการกระทำความผิดแบบเดิมค่อนข้างมากและกฎหมายที่มีอยู่ โดยเฉพาะประมวลกฎหมายอาญาไม่สามารถนำมาปรับใช้กับพฤติกรรมดังกล่าวได้อย่างรอบด้าน จึงยังเกิดช่องว่างที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลและสังคม อีกทั้งคอมพิวเตอร์ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน โอกาสที่จะมีการกระทำความผิดหรือเป็นผู้ถูกกระทำจึงมีมากขึ้นตามไปด้วย พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เป็นกฎหมายขนาดสั้นเพียง 30 มาตรา เนื้อหาสาระแบ่งเป็น หมวดความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และหมวดอำนาจ

หน้าที่ของเจ้าพนักงาน โดยมีฐานความผิดและโทษสูงสุดแต่ละมาตราจะกำหนด พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม เมื่อปี 2560 เพื่อมีความทันสมัยและสอดคล้องกับปัจจุบันมากขึ้น ซึ่งในขั้นการตอนการพัฒนาและการประยุกต์ใช้งานปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินโดยเฉพาะงานด้านการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวเช่นกัน เนื่องจากการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ส่วนใหญ่ใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ และจะมีความเกี่ยวข้องกับการนำเข้าข้อมูลคอมพิวเตอร์ และบางกรณีจะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสาธารณะซึ่งหลักการที่กำหนดในพระราชบัญญัติฉบับนี้จะมีความสอดคล้องกับหลักการจริยธรรมว่าด้วยเรื่องความมั่นคงและปลอดภัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (อาทิตย์ สุริยะวงศ์กุล, 2567, หน้า 22)

4.2.3 มาตรการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีการประกาศใช้เนื่องจากเกิดจากความจำเป็นที่ว่าปัจจุบันข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลสามารถเผยแพร่และกระจายได้รวดเร็วรวมถึงข้อมูลที่เกิดจากปัญญาประดิษฐ์ ทำให้เกิดการส่งต่อการกระจายข่าวสารอาจกระทบถึงสิทธิส่วนบุคคลในวงกว้างเพื่อให้มีกฎหมายในเรื่องดังกล่าวจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ขึ้น ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เช่น อายุ เพศ ส่วนสูง น้ำหนัก

การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน ประวัติอาชญากรรม หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่ทำให้ระบุได้ว่าเป็นของใคร เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ รูปถ่าย DNA เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้ล้วนแต่ต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ทั้งสิ้น ซึ่งในเรื่องดังกล่าวองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา หรือ OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) ได้กำหนดหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นหลักการที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยหลักการที่องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา กำหนดไว้เป็นหลักการสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น หลักเกณฑ์การรวบรวมข้อมูล (Collection Limitation) การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องได้มาโดยชอบด้วยกฎหมายภายใต้การรับรู้และยินยอมของเจ้าของข้อมูลจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ (Purpose Specification) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดเก็บและควบคุม คุณภาพของข้อมูล (Data Quality) จำนวนและขอบเขตของข้อมูลต้องจัดเก็บเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการนำไปใช้และมีความถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ถือเป็นกฎหมายฉบับใหม่ที่ให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงข้อมูลที่ประชาชนนำมาใช้ประกอบในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งหากข้อมูลใดเป็นข้อมูลส่วนบุคคลในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานผู้ตรวจการ

แผ่นดินจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว เช่นกัน ซึ่งในการกำหนดมาตรการควบคุมและ กำกับการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ปัญญา ประดิษฐ์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จะสอดคล้องกับมาตรการทางกฎหมายตามที่ กำหนดไว้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

4.2.4 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ อีกฉบับหนึ่ง เนื่องจากรัฐธรรมนูญฉบับนี้บัญญัติ รับรองหลักการเรื่องการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ของประชาชนไว้หลายด้านและการพัฒนา ปัญญาประดิษฐ์ของหน่วยงานของรัฐรวมถึง ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้อง อยู่บนหลักการที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพที่ ตามรัฐธรรมนูญกำหนดไว้เช่นเดียวกัน สำหรับ บทบัญญัติในเรื่องสิทธิเสรีภาพที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์และการประยุกต์ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ เช่น มาตรา 25 บัญญัติให้บุคคล ได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญตราบเท่าที่ การใช้สิทธิหรือเสรีภาพเช่นว่านั้นไม่กระทบ กระทบหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของ ประชาชนและไม่ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของ บุคคลอื่น และ มาตรา 41 (1) บัญญัติให้บุคคล มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะที่อยู่ใน ครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และในมาตรา 59 ที่บัญญัติให้ “รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสาร สาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ

ที่มีใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือ เป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมาย บัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล หรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก” เป็นต้น ซึ่งหากพิจารณาจากทบทวนนิติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ข้างต้น จะเห็นว่ามีมีความเกี่ยวข้องกับการประยุกต์ ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่จะต้องไม่ละเมิด ต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ ต้องเป็นไปตามหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ของบุคคลตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ซึ่งในการ พัฒนาและประยุกต์ใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงต้องอยู่บนพื้นฐานของ การเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2563, หน้า 63–69) และหาก เกิดความเสียหายเกิดขึ้นประชาชนย่อมมีสิทธิ เรียกร้องให้มีการเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพ นั้นและอาจมีสิทธิได้รับการชดเชยเยียวยา ที่เหมาะสม

เมื่อพิจารณาจากมาตรการการควบคุม ปัญญาประดิษฐ์ดังกล่าวที่กล่าวข้างต้น จะเห็นว่า เนื่องจากการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในมิติต่างๆ จะก่อให้เกิดผลสองด้านทั้งในด้านบวก และด้านลบ ดังนั้น ในการพัฒนาและประยุกต์ ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในมิติต่างๆ ของแต่ละประเทศ รวมถึงประเทศไทยจำเป็นจะต้องมีมาตรการ ควบคุมกำกับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญา ประดิษฐ์ไปพร้อมกัน โดยมาตรการที่หลากหลาย ประเทศนำมาใช้ เช่น มาตรการทางกฎหมายโดย มาตรการนี้ในบางประเทศจะมีการตรากฎหมาย ขึ้นรองรับเป็นการเฉพาะ แต่บางประเทศ

จะนำกฎหมายที่ตรารึขึ้นแล้วมาใช้ในเรื่องดังกล่าว และมาตรการด้านจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งมาตรการนี้แม้ว่าจะไม่มีสภาพบังคับ เช่นเดียวกับมาตรการในทางกฎหมายและเป็น มาตรการเสริมที่ได้อื่นหนึ่งที่ทำให้การพัฒนา และประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ดังนั้น ในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ของ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนอกจากนโยบาย ในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ที่กำหนดเป็นยุทธศาสตร์โดยชัดเจนแล้ว สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องมีการเตรียมการ คือ การกำหนดมาตรการควบคุมกำกับการพัฒนา และประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ภายในสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน

5. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความก้าวหน้าของปัญญา ประดิษฐ์ และแนวทางในการนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ ที่ข้างต้นถือได้ว่าปัญญาประดิษฐ์ได้เข้ามา มีส่วนสำคัญในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ ประชาชนได้หลายมิติรวมทั้งงานด้านกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมและเพื่อให้การ ประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจำเป็นจะต้องมีการกำหนดมาตรการควบคุม กำกับไปพร้อมกัน ซึ่งรวมถึงการประยุกต์ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่จะต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาการละเมิดต่อกฎหมายและจำเป็นต้องอยู่ภายใต้จริยธรรมปัญญาประดิษฐ์เช่นกัน ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะแนวทางการ

กำหนดมาตรการควบคุมปัญญาประดิษฐ์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยให้นำ มาตรการควบคุมกำกับตามกรอบจริยธรรม ปัญญาประดิษฐ์และแนวปฏิบัติสำหรับปัญญา ประดิษฐ์กลางที่กำหนดขึ้นโดยกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมมาใช้เป็นกรอบแนวทาง หลักในการกำหนดมาตรการและหลักเกณฑ์ หรือระเบียบเพื่อควบคุมกำกับกับการประยุกต์ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งกรอบแนวทางสองส่วนแรกนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถนำมา พิจารณาเพื่อกำหนดเป็นนโยบายของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยเรื่องการบริหาร จัดการความเสี่ยงของการนำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่ง ร่างนโยบายนี้จะเป็นแนวนโยบายของสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์โดยมี หลักการสำคัญ เช่น กำหนดหลักการบริหาร ความเสี่ยงของการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ การกำหนดแนวทางการดูแลและคุ้มครอง ผู้ใช้งานการกำหนดเป็นระเบียบภายในสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ขึ้นรองรับเป็นการเฉพาะ ทั้งนี้ แนวนโยบายและ ระเบียบภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ว่าด้วยเรื่องการพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญา ประดิษฐ์อย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักการ ต่าง ๆ เช่น หลักการเคารพสิทธิขั้นพื้นฐาน (Principle of Respect of Fundamental Rights) เพื่อเป็นหลักประกันให้ประชาชนและ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจได้ว่า ในการ ใช้งานปัญญาประดิษฐ์แต่ละขั้นตอนจะไม่เป็น การละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและ

ไม่กระทบต่อหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเริ่มออกแบบ ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการเขียนอัลกอริทึม และขั้นตอนการฝึกฝนปัญญาประดิษฐ์ และต้องไม่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ (Principle of Non-discrimination) และต้องสอดคล้องกับการควบคุมกำกับปัญญาประดิษฐ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายของประเทศไทย ประการสำคัญจะต้องก่อให้เกิดความมั่นใจต่อประชาชนได้ว่าปัญญาประดิษฐ์จะไม่สร้างการเลือกปฏิบัติหรือทำให้สถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเชื้อชาติ หรือ ชาติกำเนิด ประวัติทางสังคม หรือเศรษฐกิจ และหากพบว่าจะก่อให้เกิดจะมีการเลือกปฏิบัติหรือมีข้อบกพร่องขึ้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องมีมาตรการแก้ไขปัญหานั้นอย่างทันท่วงที พร้อมกับจะต้องสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการกำหนดมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูล (Data Security) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเป็นธรรม (Fairness) หลักการรักษาความลับ (Confidentiality) เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อสร้างหลักประกันให้แก่ประชาชนและสังคมโดยรวมว่าการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะเป็นไปโดย

เคารพกระบวนการอันชอบธรรมของกฎหมาย (Due Process of Law) เคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

6. บทสรุป

กล่าวได้ว่า ปัญญาประดิษฐ์สามารถนำมาพัฒนาและประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้หลายด้าน ซึ่งรวมถึงงานด้านบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น การบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน การสืบค้นกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำวินิจฉัยผู้ตรวจการแผ่นดิน การให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ สายด่วน 1676 นอกเวลาทำการ การให้บริการให้คำปรึกษาและตอบคำถามแก่ประชาชน (AI Chatbot) อย่างไรก็ตามในอนาคตหากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการควบคุมปัญญาประดิษฐ์ภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งการควบคุมในทางนโยบาย การจัดทำระเบียบว่าด้วยจริยธรรม การพัฒนาและประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันและไม่เป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน □

บรรณานุกรม

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). แนวปฏิบัติจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ (Thailand AI Ethics Guideline).
- จิรพัฒน์ ใจสุข. (2567). รายงานการศึกษาเรื่อง แนวทางการนำปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.
- ชูพันธุ์ รัตนโกศา. (2559). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์. เอกสารคำสอนวิชาความรู้เบื้องต้นทางปัญญาประดิษฐ์ (Introduction to Artificial Intelligence), ภาควิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ไทยโพสต์. (2567). สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา Better Regulation for Better Life : โอกาสและความท้าทาย ในยุคเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI). ค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2567. จาก <https://www.thaipost.net/public-relations-news/695608/>
- ธีทัต ขวิศจินดา. (2564). กรอบกฎเกณฑ์การควบคุมปัญญาประดิษฐ์ : ความท้าทายทางกฎหมาย ในอนาคตอันใกล้. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติเนื่องในโอกาสครบรอบปีที่ 55 แห่งการสถาปนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปี 2564.
- บรรเจิด สิงคะเนติ. (2563). หลักพื้นฐาน สิทธิเสรีภาพ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- พาขวัญ นสุวรรณ. (2563). AI กับวิชาชีพนักกฎหมาย. สำนักเจรจาการค้าบริการและการลงทุน. กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.
- ไพจิตร สวัสดิสาร. (2557). การใช้คอมพิวเตอร์ทางกฎหมาย และกฎหมายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : บริษัท ชวนพิมพ์ 50 (จำกัด).
- วริยา ลำเลิศ และคณะ. (2564). รายงานการวิเคราะห์เอกสารวิชาการ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ประโยชน์ สำหรับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน. โครงการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ AI เพื่อรองรับการพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2564). “เปิดตัวระบบต้นแบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อการตรวจสอบ โครงการนำร่องภายใต้ความร่วมมือของ สตง. สพร. และ เนคเทค สวทช.”
 ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2564. จาก https://www.audit.go.th/sites/default/files/files/news/Press-AI%20for%20PA-%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%AA%E0%B8%9E%E0%B8%A3_final.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2566). ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์แห่งประเทศไทย พ.ศ. ... ค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2568 จาก https://law.go.th/listeningDetail?survey_id=MjM4MkRHQV9MQVdfRUPTIRFTk
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2562). ขอบเขตงานจ้างพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. เอกสารภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ตีพิมพ์เผยแพร่.
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2565). คู่มือการร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) สำหรับประชาชน.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2563). กรอบการทำงานปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ. กรุงเทพฯ : บริษัท พีเอเอ็น (ไทยแลนด์) จำกัด.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2563). รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2568.) คำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ใน การปฏิบัติงานที่ดีและคำอธิบายคำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการปฏิบัติงานที่ดี. ค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2568. จาก <file:///C:/Users/User/Downloads/016%20-%E0%B8%A7%201179.pdf>
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2566). นิติศาสตร์ไปต่ออย่างไรเมื่องานกฎหมายเริ่มใช้ เอไอ ทดแทน. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. รายการคิทยกกำลังสอง. ไทย พีบี เอส . ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2568. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=wRydAPi3s4M>.
- สมศักดิ์ สุวรรณสุจริต. (2568). การประชุมสัมมนาวิชาการ 25 ปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน : ก้าวต่อไปในการเป็นที่พึ่งของประชาชน. วันที่ 24 - 25 เมษายน 2568.
- ศราวดี เสาวภาพ. (2565). แนวทางการปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลของศาลยุติธรรม เพื่อให้รองรับต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการคดี : ศึกษากรณีการกำหนดจำนวนวันสืบพยาน. หลักสูตรดุขฎิบัณทิต สาขาวิชาการบริหาร กระบวนการยุติธรรม. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาทิตย์ สุริยะวงศ์. (2567). การกำกับปัญญาประดิษฐ์และมาตรฐานทางเทคนิค : มาตรฐานข้อมูลเพื่อความรับผิดชอบได้ระหว่างวงจรชีวิตของระบบปัญญาประดิษฐ์. วารสารกฤษฎีกา, 4(4), 22-23.