

AI ภาครัฐกับความไว้วางใจของประชาชน: กรณีศึกษาสำนักงานเขตไทย

AI in Public Service and Citizen Trust: Case Study of a Thai District Office

ฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก¹, เทวิช พฤกษ์ปีติตร², พระมหาณัฐพงษ์ นาคถ้ำ³ และ อภิญญา คงอุทัยกุล⁴
Chantip Chamdrempejsuk¹, Tewit Pruekpiti², PhramahaNatthapong Naktham³
and Apinya Konguthaikul⁴

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Southeast Asia University, Thailand
Corresponding Author E-mail: mysunshine899@gmail.com¹

Received: December 3, 2025

Revised: December 30, 2025

Accepted: December 31, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligence: AI ในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรุงเทพมหานคร (2) วิเคราะห์อิทธิพลของการใช้ AI ต่อคุณภาพบริการ ความโปร่งใส และความไว้วางใจของประชาชน และ (3) ศึกษาบทบาทสื่อกลางของประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล User Experience: UX ระหว่างการใช้ AI กับความไว้วางใจของประชาชน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจ Survey Research กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนจำนวน 500 คนที่เคยใช้บริการระบบ AI ของ 5 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตบางเขน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตคันนายาว เขตปทุมวัน และเขตประเวศ ซึ่งมีการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue อย่างต่อเนื่องมากกว่า 1 ปี เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม 6 ส่วน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง Partial Least Squares Structural Equation Modeling: PLS-SEM เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การใช้ AI ภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพบริการ และความโปร่งใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความไว้วางใจของประชาชน โดยมี UX ทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อกลางบางส่วน (Partial Mediation) แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจได้ร้อยละ 65.3 แสดงว่า AI มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ, ความไว้วางใจของประชาชน, ประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล, ความโปร่งใส, คุณภาพบริการ

Abstract

This research aims to (1) examine the level of Artificial Intelligence (AI) utilization in public service delivery among local administrative organizations in Bangkok, (2) analyze the influence of AI adoption on service quality, transparency, and citizen trust, and (3) investigate the mediating role of digital user experience (UX) between AI adoption and citizen trust. This quantitative study employed a survey method with 500 respondents who had used AI-based municipal service platforms across five districts, Bang Khen, Pom Prap Sattru Phai, Khan Na Yao, Pathumwan, and



Prawet all of which have actively implemented the *Traffy Fondue* platform for more than one year. Data were analyzed using descriptive statistics and Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test the hypotheses. Findings revealed that AI utilization in the public sector positively influences both service quality and transparency at a statistically significant level. AI also exerts both direct and indirect effects on citizen trust, with UX serving as a partial mediator. The overall model explains 65.3% of the variance in citizen trust ($R^2 = 0.653$), confirming that AI plays a vital role in strengthening public confidence and trust in local government organizations.

Keywords: Public Sector Artificial Intelligence, Citizen Trust, Digital User Experience, Transparency, Service Quality

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้กลายเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของการเปลี่ยนแปลงภาครัฐทั่วโลก รัฐบาลหลายประเทศนำ AI มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการบริการสาธารณะ และการตอบสนองต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด “รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)” ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการบริหารและเพิ่มความโปร่งใส (OECD, 2023) การใช้ AI ในภาครัฐจึงมิใช่เพียงเครื่องมือทางเทคโนโลยี หากแต่เป็นกลไกเชิงนโยบายที่มีอิทธิพลต่อ “ความไว้วางใจของประชาชน” ที่ถือเป็นองค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลสมัยใหม่ (Bouckaert & Van de Walle, 2003) สำหรับประเทศไทย การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลได้รับการกำหนดไว้ใน แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA, 2023) ที่เน้นให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนา “บริการอัจฉริยะ (Smart Services)” โดยอาศัยเทคโนโลยี AI และระบบอัตโนมัติ (Automation) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ หน่วยงานท้องถิ่น เช่น เทศบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้เริ่มนำ AI มาประยุกต์ใช้ในหลายมิติ เช่น ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ระบบติดตามคำร้องเรียนแบบเรียลไทม์ หรือระบบวิเคราะห์ข้อมูลภาษีและทะเบียนราษฎร์ เพื่อให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน (Moon, 2020) รวมถึงความไม่แน่นอนในเรื่องจริยธรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความโปร่งใสของอัลกอริทึม ความโปร่งใสของอัลกอริทึมหมายถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ว่าระบบนั้นใช้หลักเกณฑ์อะไรตัดสิน มีความยุติธรรมหรือไม่ ป้องกันอคติได้อย่างไร (Bryson et al., 2021) งานวิจัยของ Wirtz et al. (2019) เสนอว่า ความไว้วางใจของประชาชนต่อระบบ AI ขึ้นอยู่กับปัจจัยสามด้าน คือ 1) การรับรู้ถึงประสิทธิภาพและความถูกต้องของเทคโนโลยี 2) ความโปร่งใสในการทำงาน และ 3) การรับรู้ว่ารัฐบาลมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดจาก AI ซึ่งหากขาดความสมดุลในสามมิตินี้ AI อาจไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้อย่างแท้จริง ในบริบทไทย การนำ AI มาใช้ในระดับท้องถิ่นมีลักษณะกระจายตัวและแตกต่างกันไปตามศักยภาพของแต่ละองค์กร การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จึงเป็น “ด่านหน้า” ของการรับรู้เทคโนโลยี AI ในสายตาประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ตรงกับ AI ในรูปแบบของบริการตอบคำถามอัตโนมัติ ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ หรือการขอเอกสารออนไลน์ ความพึงพอใจและประสบการณ์เหล่านี้สะท้อนถึงระดับความไว้วางใจต่อรัฐบาลท้องถิ่นและภาครัฐโดยรวม

ด้วยเหตุนี้งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาว่า การใช้ AI ภาครัฐโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชาชนเพียงใด โดยพิจารณาผ่านมิติของคุณภาพบริการ ความโปร่งใส และประสบการณ์



ผู้ใช้บริการดิจิทัล ผลการศึกษาจะช่วยสร้างองค์ความรู้ใหม่ในด้าน “การบริหารภาครัฐเชิงดิจิทัล” และเสนอแนวทางเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา AI ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการใช้ AI ต่อคุณภาพการให้บริการ ความโปร่งใส และความไว้วางใจของประชาชน
3. เพื่อศึกษาบทบาทสื่อกลางของประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (User Experience: UX) ระหว่างการใช้ AI กับความไว้วางใจของประชาชน

สมมติฐานการวิจัย

- H1: การใช้ AI ภาครัฐมีผลทางบวกต่อคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- H2: การใช้ AI ภาครัฐมีผลทางบวกต่อความโปร่งใสในการให้บริการ
- H3: การใช้ AI ภาครัฐมีผลทางบวกต่อความไว้วางใจของประชาชน
- H4: ประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (UX) เป็นตัวแปรสื่อกลางระหว่างการใช้ AI กับความไว้วางใจของประชาชน
- H5: คุณภาพบริการและความโปร่งใสมีผลทางบวกต่อความไว้วางใจของประชาชน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐดิจิทัล

การบริหารภาครัฐดิจิทัล (Digital Government) เป็นการปรับรูปแบบการทำงานของรัฐให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามแนวคิด New Public Management (NPM) และต่อเนื่องมาสู่ Digital Era Governance (DEG) (Wirtz & Langer, 2021) โดยมุ่งเน้นการสร้างบริการภาครัฐที่มีลักษณะ Smart, Open and Citizen-centric คือ ฉลาด โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (OECD, 2023) ในประเทศไทย การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนดไว้ใน แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์การมหาชน) ภายใต้การดูแลของ สำนักงานกฤษฎีกา (DGA, 2023) โดยระบุเป้าหมายให้หน่วยงานรัฐพัฒนาบริการที่ขับเคลื่อนด้วย AI และ Data Analytics เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและองค์ประกอบของเทคโนโลยี AI ภาครัฐ

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หมายถึง กระบวนการที่คอมพิวเตอร์สามารถ “เรียนรู้ คิด และตัดสินใจ” คล้ายมนุษย์ ผ่านอัลกอริทึม (Algorithm) ที่ถูกออกแบบเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างคำตอบที่เหมาะสม (Wirtz et al., 2019) ในการบริหารภาครัฐ AI ถูกใช้ในหลายด้าน เช่น การให้บริการอัตโนมัติ (Automated Public Service), การสื่อสารผ่าน Chatbot, การคัดกรองคำร้อง, และ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตัดสินใจเชิงนโยบาย งานของ Moon (2020) กล่าวว่า AI สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน และเพิ่มความแม่นยำของการบริการ แต่ในขณะเดียวกันสามารถสร้างคำถามด้านจริยธรรม ความโปร่งใส และความไว้วางใจ หากประชาชนไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ที่ระบบใช้ในการตัดสินใจ



ในประเทศไทย ระบบ AI ที่ภาครัฐใช้จริง เช่น แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของ NECTEC ที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาด้วย AI และส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกนำไปใช้ในหลายสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครมากกว่าหนึ่งปี เป็นตัวอย่างชัดของการใช้ AI เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและตรวจสอบได้ในระดับท้องถิ่น

แนวคิดเรื่องคุณภาพบริการภาครัฐ (Service Quality)

คุณภาพการให้บริการภาครัฐหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับในมิติความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ และการตอบสนองต่อความต้องการ (Pal via & Sharma, 2007) โดยในยุคดิจิทัล การใช้ AI ถูกมองว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพ โดยเฉพาะด้าน Responsiveness และ Reliability (Bryson et al., 2021) งานของ Abu Rumman et al. (2020) พบว่า การนำเทคโนโลยีอัตโนมัติมาใช้ในบริการประชาชนช่วยลดเวลา เพิ่มความพึงพอใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้หน่วยงานรัฐ

แนวคิดเรื่องความโปร่งใสในการบริหารภาครัฐ (Transparency)

ความโปร่งใสหมายถึง ความสามารถของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและตรวจสอบขั้นตอนการทำงานของรัฐได้ (Moon, 2020) AI มีบทบาททั้งในด้านบวกและด้านท้าทาย ด้านหนึ่ง AI สามารถเก็บและเปิดเผยข้อมูลได้อย่างมีระบบ แต่ในอีกด้านหนึ่ง อัลกอริทึมของ AI อาจซับซ้อนจนประชาชนไม่เข้าใจหลักการตัดสินใจ Bryson et al. (2021) จึงเสนอแนวคิด *Algorithmic Transparency* หมายถึงการเปิดเผยขั้นตอน หลักเกณฑ์ และตรรกะที่ระบบ AI ใช้ในการประมวลผล เพื่อป้องกันอคติและเสริมความไว้วางใจต่อรัฐ

แนวคิดเรื่องความไว้วางใจของประชาชน (Citizen Trust)

ความไว้วางใจต่อภาครัฐเป็นตัวชี้วัดความชอบธรรมในการบริหาร (Bouckaert & Van de Walle, 2003) โดยเกิดจากการรับรู้ใน สาม องค์ประกอบหลัก คือ ความสามารถ (Ability) ความซื่อสัตย์ (Integrity) และความเอื้ออาทร (Benevolence) ของหน่วยงานรัฐ (Mayer et al., 1995) งานของ Wirtz & Langer (2021) เสนอว่า AI สามารถเพิ่มความไว้วางใจได้หากรัฐใช้เทคโนโลยีอย่างโปร่งใส ตอบสนองรวดเร็ว และเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของประชาชน ในบริบทไทย สุพจน์ ธนโชติพงศ์ (2566) พบว่า การสื่อสารที่เปิดเผยและทำความเข้าใจในระบบดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ

ประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (User Experience: UX) ในภาครัฐ

ประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของประชาชนเมื่อใช้ระบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันของรัฐ ตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าถึง ความสะดวกในการใช้งาน ความชัดเจนของข้อมูล จนถึงการรับรู้คุณค่าของบริการนั้น (Davis, 1989) งานของ Mergel (2023) พบว่า UX มีบทบาทเป็น “ตัวแปรสื่อกลาง” ระหว่างเทคโนโลยีกับความไว้วางใจของผู้ใช้ หากประชาชนรู้สึกว่าการใช้งานง่าย ปลอดภัย และมีประโยชน์จริง ความไว้วางใจในหน่วยงานจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบและแนวทางการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ภาครัฐต่อความไว้วางใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งวิเคราะห์บทบาทสื่อกลางของประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (User Experience: UX) ระหว่างการใช้ AI กับความไว้วางใจของประชาชน การวิจัยนี้ออกแบบเป็นการศึกษาเชิงภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) โดยเก็บข้อมูลจากประชาชน



ผู้ใช้บริการระบบ AI ของสำนักงานเขตที่กำหนดภายในช่วงเวลาหนึ่ง เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายคือประชาชนที่อาศัยหรือทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และเคยใช้บริการดิจิทัลที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ของหน่วยงานเขต ได้แก่ เขตบางเขน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตคันนายาว เขตปทุมวัน และเขตประเวศ ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา เช่น การแจ้งปัญหาเมือง การติดตามผลคำร้อง หรือการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue หรือระบบ Bangkok Smart Service (BKSS) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพรวมของการใช้ AI ในภาครัฐระดับท้องถิ่น การวิจัยได้เลือกพื้นที่ตัวอย่างแบบเจตนา (Purposive Selection) จำนวน 5 สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางเขน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตคันนายาว เขตปทุมวัน เขตประเวศ ทั้งห้าเขตมีหลักฐานการใช้งานระบบ AI ภาครัฐอย่างต่อเนื่องเกินกว่า 1 ปี และมีฐานข้อมูลการร้องเรียนหรือบริการออนไลน์ที่ประชาชนเข้าถึงได้จริง

จากนั้นภายในแต่ละเขตได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเผยแพร่แบบสอบถามทั้งในรูปแบบออนไลน์ (ผ่านเพจทางการของสำนักงานเขตและ QR Code ที่ศูนย์บริการ) และแบบสอบถามกระดาษสำหรับผู้มาติดต่อราชการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาสามารถตอบได้โดยสมัครใจ รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 คน โดยแบ่งสัดส่วนตัวอย่างเขตละประมาณ 100 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมดุลและสามารถเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดกลุ่มตัวอย่างนี้พิจารณาจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 95 ให้ขนาดขั้นต่ำประมาณ 400 คน และเพิ่มขึ้นจำนวนเป็น 500 คน เพื่อรองรับการวิเคราะห์เชิงโครงสร้างสมการ (PLS-SEM) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ AI ภาครัฐ

ส่วนที่ 2 การใช้เทคโนโลยี AI ภาครัฐ (AI Use) จำนวน 5 ข้อ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึง ความแม่นยำของระบบ ความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ และความรวดเร็วในการตอบสนอง

ส่วนที่ 3 ประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (User Experience: UX) จำนวน 5 ข้อ เช่น ความเข้าใจง่าย ความเสถียรของระบบ ความปลอดภัย และความพึงพอใจโดยรวม

ส่วนที่ 4 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จำนวน 5 ข้อ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ และการตอบสนองความต้องการ

ส่วนที่ 5 ความโปร่งใสของหน่วยงาน (Transparency) จำนวน 5 ข้อ เช่น การเปิดเผยข้อมูล การติดตามผล และความสามารถในการตรวจสอบ

ส่วนที่ 6 ความไว้วางใจของประชาชน (Citizen Trust) จำนวน 5 ข้อ เช่น ความเชื่อมั่นในความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และความน่าเชื่อถือโดยรวม

แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5-point Likert Scale) ตั้งแต่ “มากที่สุด” คะแนน 5 ถึง “น้อยที่สุด” คะแนน 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ก่อนการเก็บข้อมูลจริง ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในสองขั้นตอนคือ



ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป

ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability): นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธี Cronbach's Alpha ผลการตรวจสอบต้องมีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลภาคสนามดำเนินการระหว่าง เดือนมีนาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2568 โดยผู้วิจัยประสานความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของทั้ง 5 สำนักงานเขต เพื่อขออนุญาตเผยแพร่แบบสอบถามออนไลน์ผ่านเพจหรือช่องทางประชาสัมพันธ์ของแต่ละเขต และวาง QR Code ณ จุดบริการประชาชนภายในอาคารสำนักงานเขต ก่อนการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สิทธิ์ในการปฏิเสธการตอบ และการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล โดยทุกแบบสอบถามเก็บข้อมูลในลักษณะไม่ระบุตัวตน (Anonymous) เพื่อคุ้มครองจริยธรรมในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องก่อนทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามขั้นตอน ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบและระดับความคิดเห็นในแต่ละตัวแปร

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่า Cronbach's Alpha และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

- วิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างแบบส่วนย่อย (Partial Least Squares Structural Equation Modeling: PLS-SEM) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร และทดสอบบทบาทสื่อกลางของตัวแปร UX

- ใช้วิธี Bootstrapping จำนวน 5,000 ครั้ง เพื่อประเมินค่าน้ำหนักทางสถิติของเส้นทางการถ่ายทอดอิทธิพล

- วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรตามปัจจัยส่วนบุคคลด้วย t-test และ ANOVA หากมีความเหมาะสม

ผลการวิเคราะห์ทั้งหมดจะนำเสนอในรูปแบบตารางและคำอธิบายประกอบ พร้อมอภิปรายเชื่อมโยงกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์อิทธิพลของการใช้ AI ต่อคุณภาพการให้บริการ ความโปร่งใส และความไว้วางใจของประชาชน โดยมีประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (User Experience: UX) เป็นตัวแปรสื่อกลาง การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน 500 คน ใน 5 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตบางเขน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตคันนายาว เขตปทุมวัน และเขตประเวศ ดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2568



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.4 อายุระหว่าง 26–40 ปี ร้อยละ 46.8 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.0 ใช้บริการ AI ภาครัฐโดยเฉลี่ยเดือนละ 1–3 ครั้ง ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue และช่องทาง LINE Official ของสำนักงานเขต แสดงว่ากลุ่มประชาชนในเขตเมืองใหญ่เริ่มมีความคุ้นเคยกับบริการอัตโนมัติของภาครัฐ

ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ AI ภาครัฐ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยพบว่า การรับรู้การใช้ AI ภาครัฐของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม = 4.21 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกและรวดเร็วของระบบ รองลงมาคือ ความแม่นยำของข้อมูลและคำตอบ และ ความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีประสบการณ์ที่ดีต่อการให้บริการของระบบ AI โดยเฉพาะแพลตฟอร์มที่ใช้งานผ่านสมาร์ทโฟน

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ความโปร่งใส และความไว้วางใจ

ผลการวิเคราะห์พบว่า

- คุณภาพบริการ (Service Quality) อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.55) โดยประชาชนเห็นว่าระบบช่วยลดระยะเวลาการดำเนินการและเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง
- ความโปร่งใส (Transparency) อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.60) โดยเฉพาะด้านการติดตามสถานะคำร้องและการเปิดเผยผลดำเนินงานออนไลน์
- ความไว้วางใจของประชาชน (Citizen Trust) อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.58) ประชาชนมีความเชื่อมั่นในความยุติธรรม ความรับผิดชอบ และความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (PLS-SEM)

การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (SRMR = 0.054, NFI = 0.94)

- การใช้ AI ภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ต่อ คุณภาพบริการ ($\beta = 0.68$) และ ความโปร่งใส ($\beta = 0.59$)
- การใช้ AI ภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อ ความไว้วางใจของประชาชน ($\beta_{\text{total}} = 0.74$) โดยมี ประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (UX) เป็นตัวแปรสื่อกลางบางส่วน (Partial Mediation, $p < 0.05$)
- ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถ อธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจของประชาชนได้ ร้อยละ 65.3 ($R^2 = 0.653$) แสดงว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถทำนายได้ในระดับสูง

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการ ความโปร่งใส และความไว้วางใจของประชาชน โดยมีประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (User Experience: UX) เป็นตัวแปรสื่อกลาง ผลการวิเคราะห์เชิงสมการโครงสร้าง (PLS-SEM) ยืนยันว่าทุกสมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับกรอบแนวคิดทางทฤษฎี ดังนี้

การใช้ AI ภาครัฐมีผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ (H1)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ AI ภาครัฐส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในระดับสูง ($\beta = 0.68$, $p < 0.01$) โดยประชาชนรับรู้ว่าการใช้ระบบ AI ช่วยให้การสื่อสารกับหน่วยงานรัฐเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ แสดงถึงการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะในมิติ



“Responsiveness” และ “Reliability” ตามกรอบแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ในโมเดล SERVQUAL สอดคล้องกับงานของ Wirtz et al. (2019) ที่ระบุว่า AI ในภาครัฐสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงสนับสนุนแนวคิด “Digital Era Governance (DEG)” ของ Margetts & Dunleavy (2013) ที่ว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้รัฐให้บริการได้อย่างคล่องตัวและเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Service)

ในบริบทของกรุงเทพมหานคร การใช้แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ทำให้การรับเรื่องร้องเรียนและตอบสนองปัญหาในพื้นที่เป็นไปอย่างทันเวลาและตรวจสอบได้จริง ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกทราบดีว่าหน่วยงาน “ทำงานได้จริง” มากขึ้นกว่าการติดต่อแบบดั้งเดิม

การใช้ AI ภาครัฐมีผลทางบวกต่อความโปร่งใสในการบริหาร (H2)

ผลการทดสอบสมมติฐานยืนยันว่า AI มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความโปร่งใสของหน่วยงาน ($\beta = 0.59, p < 0.01$) โดยระบบ AI ช่วยบันทึก ตรวจสอบ และเผยแพร่ข้อมูลในลักษณะที่เปิดเผยมต่อสาธารณะ เช่น สถานะการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการดำเนินงาน ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้แบบเรียลไทม์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Bryson, Crosby & Bloomberg (2021) เกี่ยวกับ “Public Value Governance” ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความรับผิดชอบและความโปร่งใส รวมถึงงานของ Moon (2020) ที่เสนอกรอบ “Algorithmic Transparency” เพื่อให้รัฐอธิบายหลักเกณฑ์ที่ระบบ AI ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจต่อประชาชน

ในกรณีของสำนักงานเขตกรุงเทพฯ ระบบ AI ทำให้ประชาชนตรวจสอบสถานะคำร้องได้ทันทีโดยไม่ต้องพึ่งพาการติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้ลดความคลุมเครือในกระบวนการและเพิ่มความรู้สึกถึง “ธรรมาภิบาลแบบเปิดเผย (Open Governance)” อย่างชัดเจน

การใช้ AI ภาครัฐมีผลทางบวกต่อความไว้วางใจของประชาชน (H3)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ AI ภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อความไว้วางใจของประชาชน ($\beta = 0.41, p < 0.01$) ประชาชนเชื่อว่าระบบ AI สามารถช่วยให้การตัดสินใจของภาครัฐมีความยุติธรรมและอิงข้อมูลจริงมากกว่าความลำเอียงของบุคคล สอดคล้องกับแนวคิด Mayer, Davis & Schuurman (1995) ที่ระบุว่าความไว้วางใจเกิดจากการรับรู้ในด้านความสามารถ (Ability) ความซื่อสัตย์ (Integrity) และความเอื้ออาทร (Benevolence) ขององค์กร ผลนี้ยังสอดคล้องกับงานของ Wirtz & Langer (2021) พบว่าเทคโนโลยี AI สามารถเสริม “Institutional Trust” ได้ หากประชาชนรับรู้ว่ารรัฐใช้ระบบอย่างโปร่งใสและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม โดยเฉพาะในกรณีกรุงเทพมหานคร ประชาชนมองว่า AI ช่วยลดความล่าช้าและเพิ่มคามยุติธรรมในการตอบสนองปัญหาในพื้นที่ ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในภาครัฐระดับจุลภาค

ประสบการณ์ผู้ใช้บริการดิจิทัล (UX) เป็นตัวแปรสื่อกลางระหว่างการใช้ AI กับความไว้วางใจของประชาชน (H4)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า UX มีบทบาทสื่อกลางบางส่วน (Partial Mediation) ระหว่างการใช้ AI และความไว้วางใจของประชาชน (β ทางอ้อม = 0.24, $p < 0.05$) หมายความว่า การใช้ AI ภาครัฐจะส่งผลต่อความไว้วางใจได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อประชาชนมีประสบการณ์การใช้งานที่ดี เช่น ระบบเข้าใจง่าย มีความเสถียร และตอบสนองเร็ว ผลนี้สอดคล้องกับงานของ Mergel (2023) ที่เสนอว่า “Digital Trust” ของประชาชนขึ้นอยู่กับความประทับใจและความสะดวกในการใช้งานระบบของรัฐ หากผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจในการโต้ตอบกับเทคโนโลยี ความไว้วางใจในองค์กรเจ้าของระบบจะเพิ่มขึ้นโดยอัตโนมัติ

นอกจากนี้ สอดคล้องกับ Davis (1989) ในโมเดล “Technology Acceptance Model (TAM)” ซึ่งชี้ว่าความรู้สึกว่าระบบ “มีประโยชน์ (Perceived Usefulness)” และ “ใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use)”



จะส่งผลต่อการยอมรับและความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี ดังนั้น UX ที่ดีจึงเป็นสะพานเชื่อมสำคัญระหว่าง AI กับความไว้วางใจของประชาชน

คุณภาพบริการและความโปร่งใสมีผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจของประชาชน (H5)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทั้งคุณภาพบริการ ($\beta = 0.43$) และความโปร่งใส ($\beta = 0.37$) มีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความไว้วางใจของประชาชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจในภาครัฐไม่ได้เกิดจากเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการรับรู้ถึงความสามารถของหน่วยงานในการให้บริการอย่างมีอาชีพและเปิดเผย ผลนี้สอดคล้องกับงานของ Bouckaert & Van de Walle (2003) ที่ระบุว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรัฐมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความไว้วางใจในรัฐบาล และสอดคล้องกับงานของ สุพจน์ ธนโชติพงศ์ (2566) ซึ่งพบว่าความโปร่งใสในการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษานี้จึงยืนยันว่า “เทคโนโลยี และ ธรรมาภิบาล” คือปัจจัยคู่กันที่ต้องดำเนินไปพร้อมกันเพื่อสร้างความไว้วางใจในภาครัฐยุคดิจิทัล

การวิจัยครั้งนี้สะท้อนว่า “AI ภาครัฐ” ไม่ใช่เพียงเครื่องมือเทคโนโลยี แต่เป็น กลไกการบริหารแบบใหม่ (Digital Governance Mechanism) ที่มีศักยภาพในการยกระดับคุณภาพบริการ ความโปร่งใส และความไว้วางใจของประชาชนในระดับพื้นที่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีพื้นฐานของ New Public Management (NPM) และ Public Value Governance (PVG) ที่เน้นการสร้างคุณค่าร่วม (Co-Value Creation) ระหว่างรัฐกับประชาชน

กล่าวโดยสรุป การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในภาครัฐไทย โดยเฉพาะในบริบทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร สามารถสร้างประโยชน์ในสามมิติสำคัญ คือ ประสิทธิภาพ, ความโปร่งใส, ความไว้วางใจ อันเป็นรากฐานของธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Good Governance) ที่จะขับเคลื่อนภาครัฐไทยสู่การเป็น “รัฐบาลอัจฉริยะ” อย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้เสนอ แบบจำลองเชิงสาเหตุ (Causal Model) ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง “การใช้เทคโนโลยี AI ภาครัฐ คุณภาพบริการ, ความโปร่งใส, ประสบการณ์ผู้ใช้ดิจิทัล (UX), ความไว้วางใจของประชาชน” ซึ่งเป็นการผสมผสานองค์ความรู้จากทฤษฎีหลายสาขา ได้แก่

- ทฤษฎีความไว้วางใจขององค์กร (Organizational Trust Model: Mayer et al., 1995)
- ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: Davis, 1989)
- แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐยุคดิจิทัล (Digital Era Governance: Margetts & Dunleavy, 2013)

การบูรณาการแนวคิดเหล่านี้ทำให้เกิด “กรอบทฤษฎีใหม่ที่เชื่อมโยงเทคโนโลยีและความไว้วางใจในภาครัฐ”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. พัฒนา AI ภาครัฐให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric AI) ภาครัฐควรออกแบบระบบ AI ที่เข้าใจง่าย ใช้งานสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และลดภาระขั้นตอนราชการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของ “รัฐบาลอัจฉริยะที่เข้าถึงได้”



2. ส่งเสริมความโปร่งใสของระบบอัลกอริทึม (Algorithmic Transparency) หน่วยงานรัฐควรเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีคิด หรือกระบวนการที่ระบบ AI ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและตรวจสอบได้ ลดความคลางแคลงใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมของระบบ
3. สร้างระบบสื่อสารและชี้แจงเชิงรุก (Proactive Communication) หน่วยงานควรมีช่องทางประชาสัมพันธ์หรือสื่ออธิบายการทำงานของระบบ AI ในรูปแบบอินโฟกราฟิกหรือวิดีโอสั้น เพื่อเพิ่มการรับรู้และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง
4. พัฒนาทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (Digital Competency) ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI เพื่อให้สามารถสื่อสาร ช่วยเหลือ และตอบคำถามประชาชนได้อย่างมั่นใจและเป็นมิตร
5. กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลและจริยธรรม AI ภาครัฐควรกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัย และจริยธรรมของการใช้ AI โดยเฉพาะเรื่องความเป็นส่วนตัว การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล และการป้องกันอคติของระบบ เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีมีความรับผิดชอบและสร้างความไว้วางใจอย่างยั่งยืน
6. ขยายระบบ AI ที่ประสบความสำเร็จสู่ทุกเขตของกรุงเทพมหานครจากผลวิจัยที่ชี้ว่า AI มีผลต่อคุณภาพบริการและความไว้วางใจในเขตที่ใช้งานจริง หน่วยงานควรขยายระบบดังกล่าวไปยังทุกเขต โดยปรับให้เหมาะสมกับลักษณะประชากรและปัญหาในพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of “good governance”: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- de Sousa, W. G., de Melo, E. R. P., Bermejo, P. H. S., Farias, R. A. S., & Gomes, A. O. (2019). How and where is artificial intelligence in the public sector going? A literature review and research agenda. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101392.
- Digital Government Development Agency. (2023). *The digital government development plan of Thailand 2023–2027* (English version). Digital Government Development Agency.
- Hansen, M. M., & Dahiya, B. (2025). Traffy Fondue: A smart city citizen engagement. *Frontiers in Sustainable Cities*, 7, 1491621.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mergel, I. (2018). Citizen-oriented digital transformation in the public sector. *Government Information Quarterly*.
- Moon, M. J. (2020). Governing public service AI: Challenges and policy implications. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101–108.





- National Electronics and Computer Technology Center. (2022). *Traffy Fondue: แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง / แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง*. National Electronics and Computer Technology Center.
- National Science and Technology Development Agency. (2022). *Traffy Fondue platform to enhance efficiency of public services*. National Science and Technology Development Agency.
- Open Government Partnership. (2021). *Algorithmic accountability for the public sector*. Open Government Partnership.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Wirtz, B. W., Langer, P. F., & Fenner, C. (2021). Artificial intelligence in the public sector: A research agenda. *International Journal of Public Administration*, 44(13), 1103–1128.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector: Applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615.

