

AI-Driven Workforce Transformation in Public Sector

การเปลี่ยนผ่านบุคลากรภาครัฐในยุค AI

29 May, 2025
13.40-14.10

ดร.รัชพล โปษยานนท์

**eGOVERNMENT
FORUM**



ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงาน
พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

Co-Hosted By:



ผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลดิจิทัล ปี พ.ศ. 2566



ผลการจัดอันดับ  **United Nations**

THE UN E-GOVERNMENT SURVEY 2024

ดัชนีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
E-GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX: EGD

ได้อันดับที่ **ไทย 52** ดีขึ้น 3 อันดับ ↑

จาก 193 ประเทศ เป็นอันดับที่ 2 ของอาเซียน

แผน D.O.G.E. ลดงบประมาณ
รัฐบาล 1 ล้านล้านดอลลาร์
กระทบที่ปรึกษารัฐบาลครั้ง
ใหญ่

ญี่ปุ่นมี 125 ล้านคน มี
ข้าราชการ 500,000 คน.
เวียดนามมี 100 ล้านคน มี
ข้าราชการ 1.9 ล้านคน
ไทยมี 60 ล้านคน มี
ข้าราชการ 2.8 ล้านคน



30 วัน ทรัมป์-มัสก์
ปลดข้าราชการไปมากแค่ไหน?

ทรัมป์และ DOGE ปลดข้าราชการออก
อย่างน้อย 10%

- กรมกิจการทหารผ่านศึก ไล่นักงานออกกว่า 1,000 คน
- กระทรวงกลาโหม อาจเลิกจ้างพนักงาน 8%
- กระทรวงความมั่นคงแห่งมาตุภูมิ อาจเลิกจ้างพนักงานหลายร้อยคน
- กระทรวงพลังงาน ไล่นักงานทดลองงานออก 2,000 คน
- ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ (CDC) เตรียมเลิกจ้างพนักงาน 1,300 คน
- สถาบันสุขภาพแห่งชาติ (NIH) เตรียมเลิกจ้างพนักงาน 1,000-1,200 คน
- กรมสรรพากรสหรัฐฯ (IRS) เตรียมเลิกจ้างพนักงาน 6,000 คน

สำนักงานบริหารบุคคลากร (OPM)
สั่งหน่วยงานรัฐไล่นักงานทดลองงานออก

- คาดกระทบพนักงานรัฐบาลกลาง 2 แสนคน
- ต้องเป็นพนักงานที่ยังอยู่ในช่วงทดลองงาน หลังได้รับการว่าจ้างแล้ว 1 ปีหรือมากกว่า

รู้จักโครงการจ้างออก (Federal Buyout Program)

Agenda

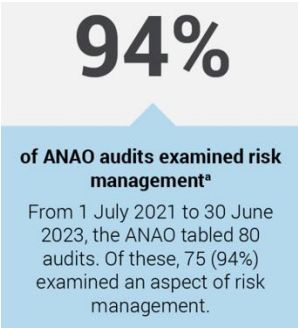
- 1 AI use cases in Public sector**
- 2 AI-Driven Workforce Transformation Framework**
- 3 Key Takeaways**

AI Transformation Use Cases in the other countries

ประเทศ	โครงการ AI	ประโยชน์
 สหรัฐฯ 	AI ตรวจจับการทุจริตในงบประมาณสุขภาพ	ลดการฉ้อโกงในระบบ Medicare
 สหราชอาณาจักร	AI วิเคราะห์โครงการภาครัฐ	ป้องกันงบประมาณปลาย
 แคนาดา	AI วิเคราะห์ข้อร้องเรียนประชาชน	ตอบสนองต่อปัญหาได้เร็วขึ้น
 ออสเตรเลีย	AI ตรวจสอบความโปร่งใสของงบประมาณ	ลดการทุจริตในโครงการรัฐ
 เยอรมนี	AI ตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐาน	ป้องกันสะพานพังถล่ม
 ญี่ปุ่น	AI พยากรณ์ภัยพิบัติ	ลดความเสียหายจากอุทกภัย

Australian National Audit Office (ANAO)

- AI วิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐ
- ระบบ AI ให้ “คะแนนความเสี่ยง (Risk Score)” แก่โครงการต่างๆ โดยพิจารณาจาก
 - งบประมาณที่สูงผิดปกติ
 - หน่วยงานที่มีประวัติการใช้จ่ายไม่โปร่งใส
 - ผู้ตรวจราชการสามารถเลือกโครงการที่มีความเสี่ยงสูงไปตรวจสอบก่อน
- ✓ ประโยชน์
 - ✓ ลดการรั่วไหลของงบประมาณภาครัฐ
 - ✓ เพิ่มความโปร่งใสของโครงการโดยใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูล



New Revised Medicaid Fraud Control Unit Performance Standards

- HHS OIG ใช้ AI วิเคราะห์ธุรกรรมการเงินของหน่วยงานด้านสาธารณสุข เพื่อตรวจจับพฤติกรรมทุจริต
 - ใช้ Anomaly Detection ตรวจสอบความผิดปกติของการเรียกเก็บเงินประกันสุขภาพ Medicare
 - สามารถวิเคราะห์ข้อมูลการรักษาพยาบาลกว่า 1.5 พันล้านธุรกรรมต่อปี เพื่อตรวจสอบความผิดปกติ
- ✓ ประโยชน์
- ✓ ตรวจจับโรงพยาบาลหรือคลินิกที่มีแนวโน้มเรียกเก็บเงินเกินจริง
 - ✓ ลดระยะเวลาในการตรวจสอบ และเพิ่มความแม่นยำของผู้ตรวจราชการ

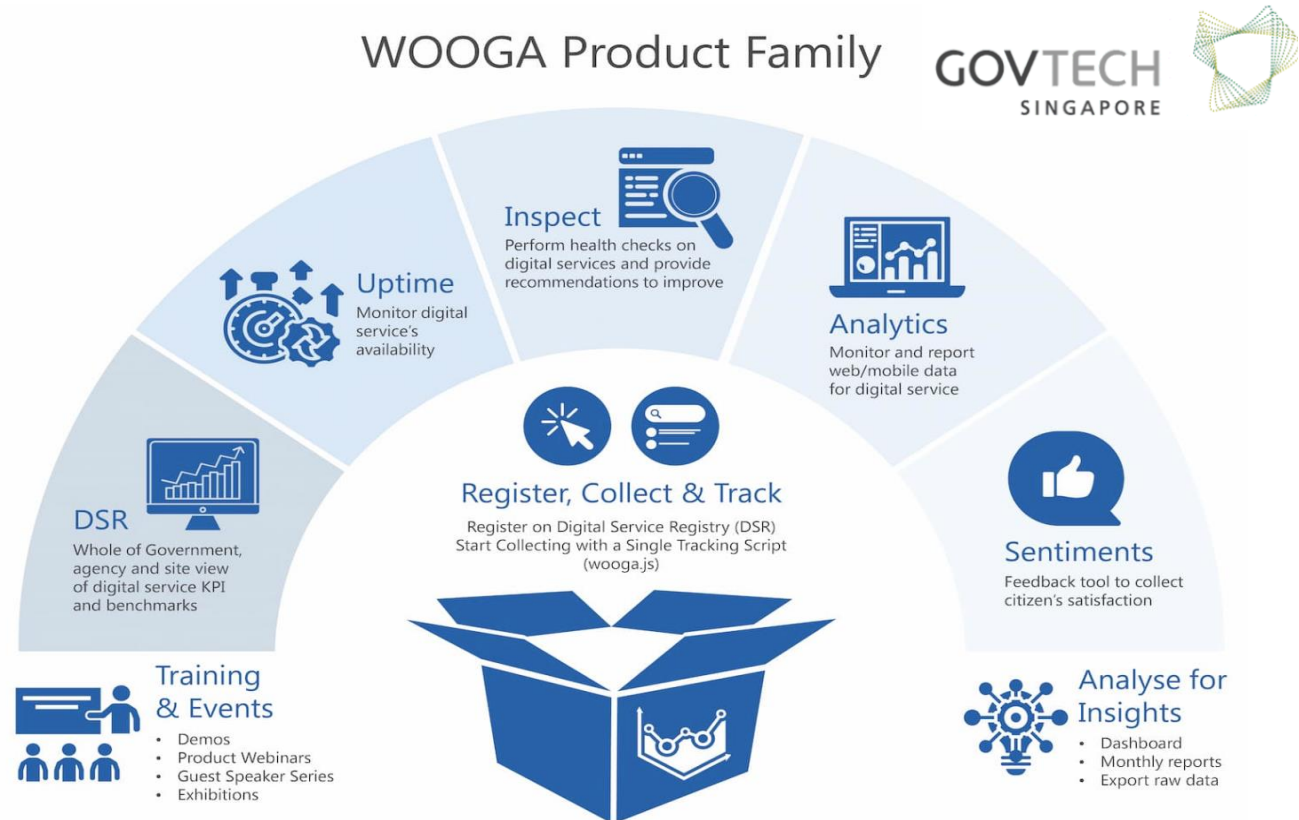
OIG.HHS.GOV

Singapore government services powered by Data and AI

Whole of Government Application Analytics (WOGAA)

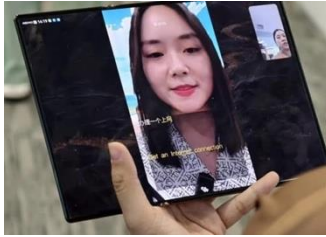
รัฐบาลสิงคโปร์ได้นำ **AI** มาช่วยยกระดับประสิทธิภาพบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยใช้ **AI** วิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ใช้ (**sentiment analysis**) เพื่อปรับปรุงประสบการณ์ใช้งาน ตรวจสอบลิงก์เสียแบบอัตโนมัติ วิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์แบบเรียลไทม์ และสร้างรายงานสรุปผลเชิงวิเคราะห์ให้หน่วยงานต่าง ๆ ตัดสินใจเชิงนโยบายได้เร็วขึ้น ส่งผลให้บริการดิจิทัลของรัฐบาลมีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Near real-time monitoring of government websites and digital services with Whole-of-Government Application Analytics

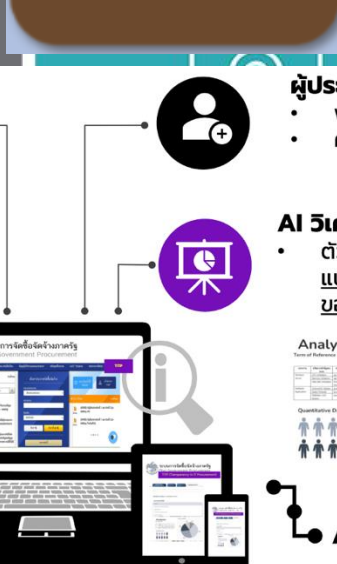
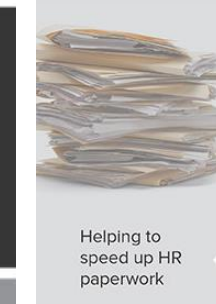


Government could use AI for

รู้จัก "Alisa(อลิสา)"
AI Chatbot สัญชาติ
ไทย ตามตอบ-ช่วย
ทำงานได้ผ่าน LINE



AI จับ'โกง'
เลือกตั้ง สว.



AI applications in DGA Digital Projects

ยุทธศาสตร์ที่ 1

ขับเคลื่อนให้เกิดบริการดิจิทัลเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2

ขับเคลื่อนนวัตกรรมดิจิทัลและ
ธรรมาภิบาลข้อมูลเพื่อพัฒนาประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3

ปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐ
ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล



AI ในการให้บริการประชาชน



Thai Government
Virtual Assistant
(TGVA)

ใช้ AI Chatbot/Voicebot
ตอบคำถามประชาชนอัตโนมัติ
24/7

ลดภาระ Call Center

AI ในการวิเคราะห์ ข้อมูลเปิดภาครัฐ



Data.go4h

ใช้ Machine Learning
วิเคราะห์ข้อมูลจาก
หลายหน่วยงาน

พัฒนา Dashboard ภาครัฐ

AI สำหรับการ วิเคราะห์ความคิดให้ สาธารณะ



AI Text Analytics

ใช้ NLP วิเคราะห์ข้อ
กล่าวถ้อยแถลงของ
สื่อมวลชน

เพิ่มความโปร่งใสในการ
ตัดสินใจของ
ประชาชน

AI เพื่อการแลกเปลี่ยน ข้อมูลภาครัฐ



GDX (Government
Data Exchange)

ใช้ AI แบบจับคู่
(Data Matching) เพื่อ
หาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ลดขั้นตอนขอเอกสาร

AI ในระบบงาน เอกสารราชการ



E-Saraban
Analytics

ใช้ AI ในการสรุป
ใจความสำคัญของ
เอกสาร

ประหยัดเวลาเจ้าหน้าที่

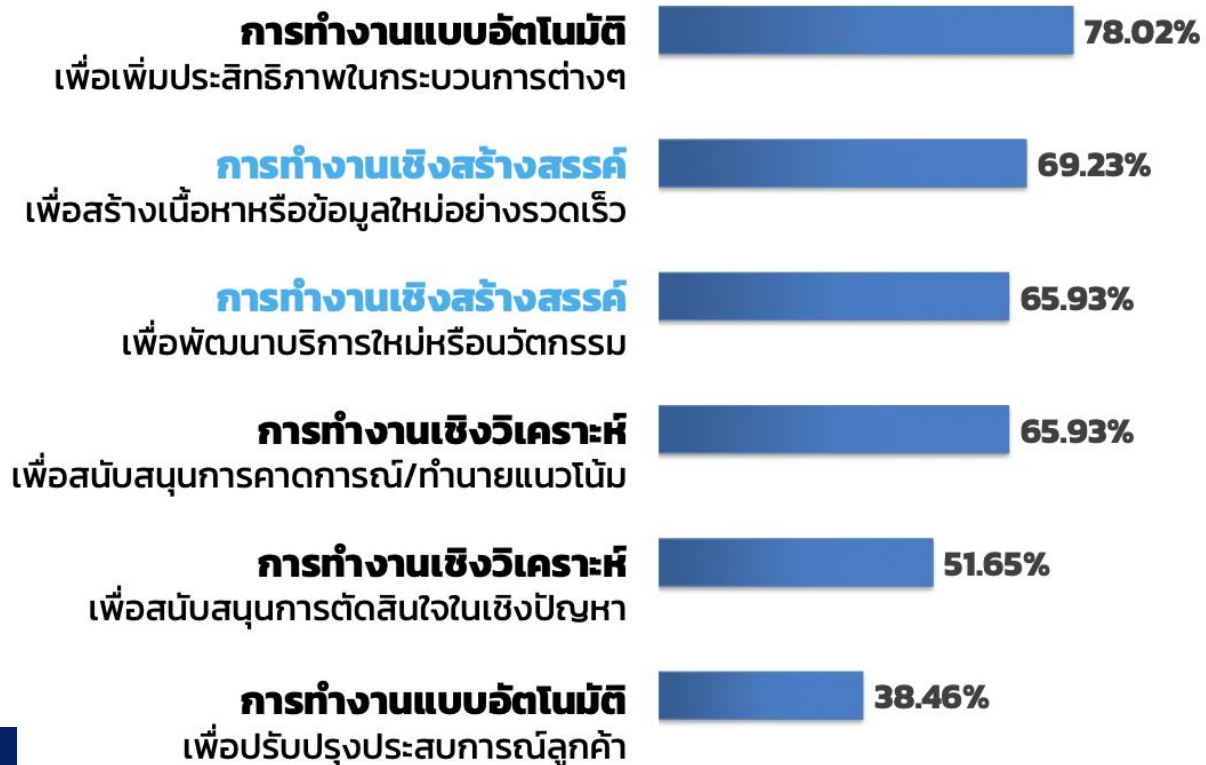
ความพร้อมขององค์กรในการใช้งาน AI

ค่าเฉลี่ยรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	รัฐวิสาหกิจ	ส่วนราชการ/องค์การมหาชน
ด้านยุทธศาสตร์และความสามารถขององค์กร	4.19	4.30	3.64
ด้านธรรมาภิบาลและความเสี่ยง	3.77	3.86	3.23
ด้านความคุ้มค่าทางธุรกิจ	4.19	4.37	3.81
ด้านข้อมูล	3.83	3.91	3.85
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.14	4.37	3.92



ประโยชน์และความเสี่ยงของการใช้งาน AI

วัตถุประสงค์หลักที่องค์กรนำ AI มาใช้งาน



ความเสี่ยงที่กังวลเกี่ยวกับการใช้งาน AI



TRUSTWORTHY
78.65%

ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ
ของข้อมูลที่ AI สร้างขึ้น

CYBERSECURITY
69.66%

ความมั่นคงปลอดภัย
ทางไซเบอร์

PRIVACY
64.04%

การละเมิดความเป็นส่วนตัว
และข้อมูลส่วนบุคคล

LAW & ETHICS

48.31%

ด้านกฎหมายและ
จริยธรรมในการใช้ AI

REPUTATION

20.22%

ชื่อเสียงขององค์กรจาก
การใช้งานที่ไม่เหมาะสม

EMPLOYMENT

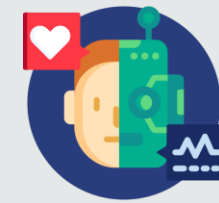
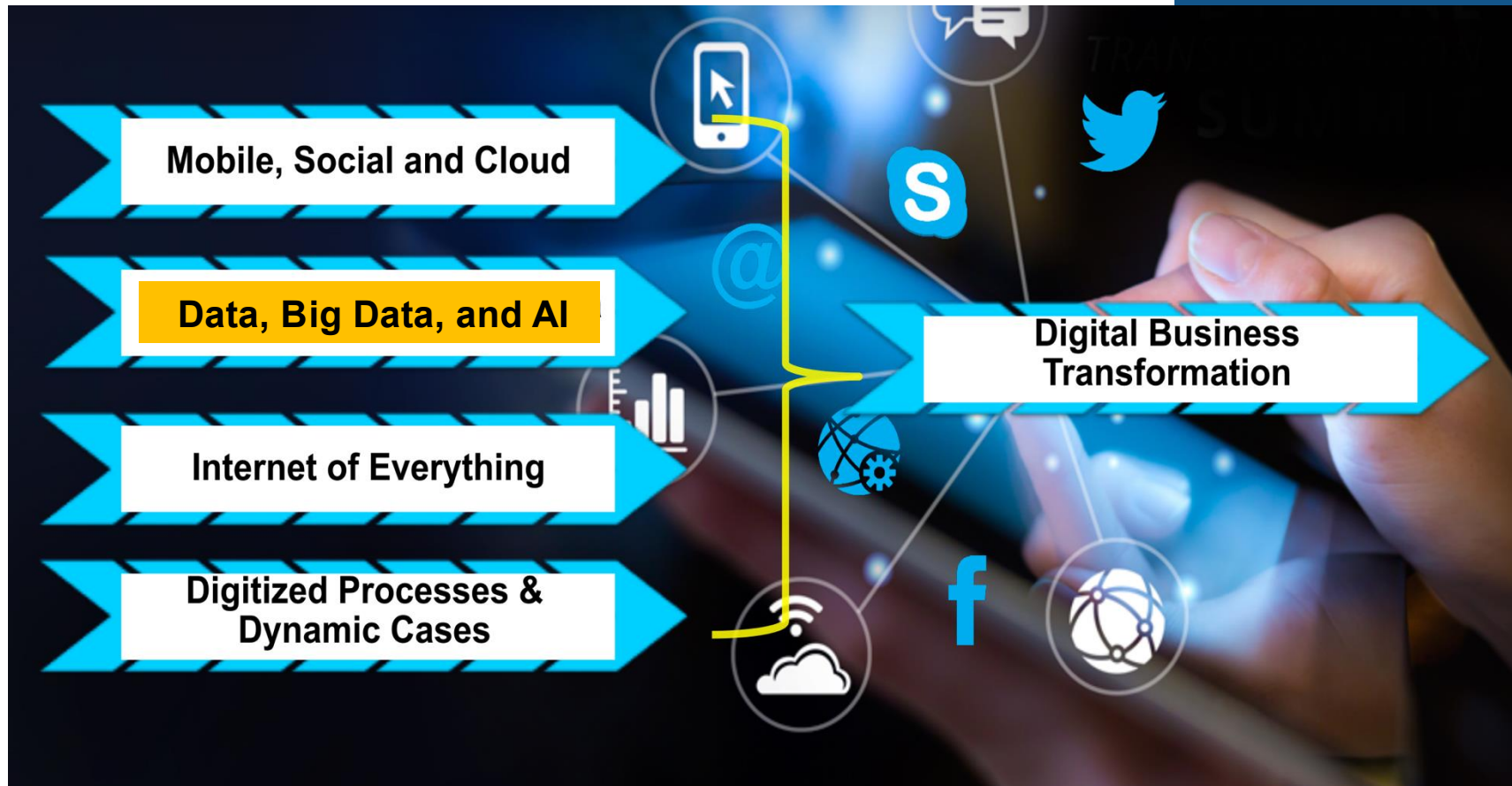
16.85%

ผลกระทบต่อ
พนักงานและการจ้างงาน

Agenda

- 1 **AI use cases in Public sector**
- 2 **AI-Driven Workforce Transformation Framework**
- 3 **Key Takeaways**

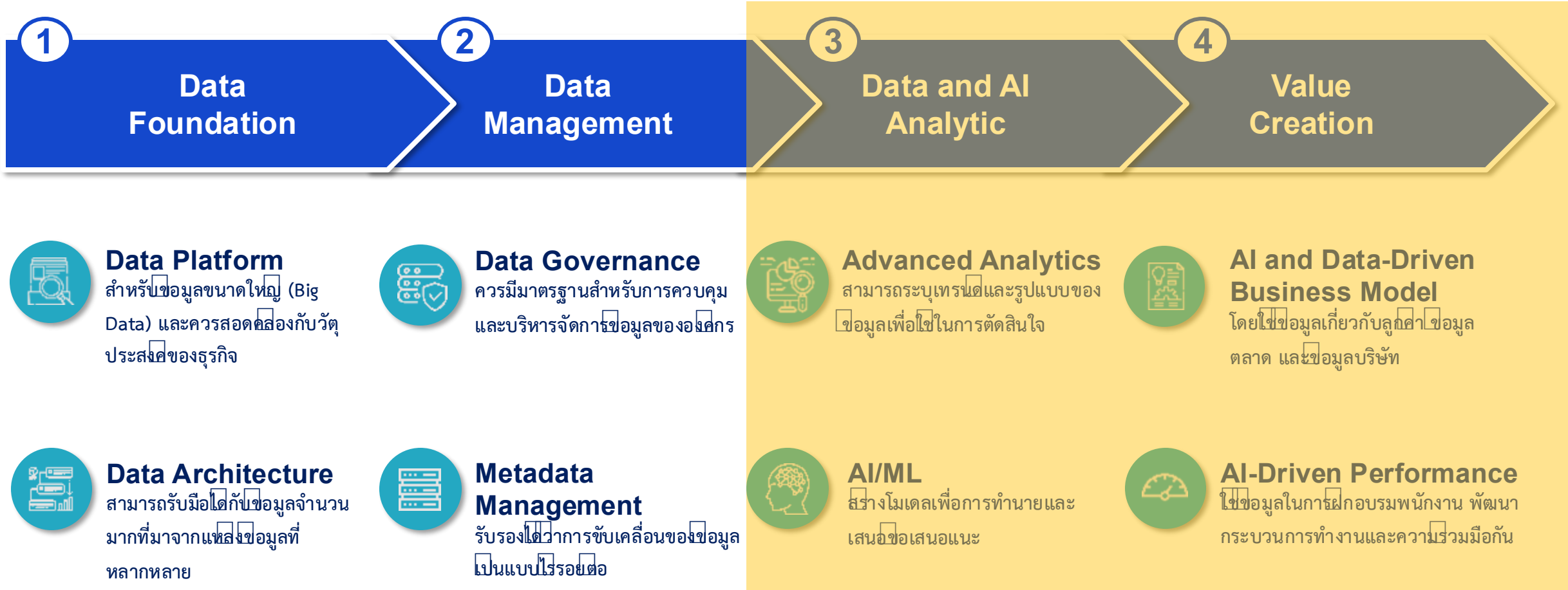
What is **ai-powered** Digital Transformation?



Business Model Transformation requires **Digital Technology** in order to create value for the citizen (**Value Creation**).

องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลจำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานทางข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่าง กว้างขวาง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกและสร้างคุณค่าทางธุรกิจด้วย AI

AI and Data Driven Enterprise Strategy



Citizen-Centric Business Model



เป็นรูปแบบบริการประชาชน
ที่มุ่งเน้น **Creating and
Delivering Value** ที่ตอบ
โจทย์ความต้องการ (**Gains**)
และปัญหา (**Pains or
Problems**) ของประชาชน

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อ Digitize งานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

Process Digitization หมายถึงการ
ใช้เทคโนโลยีไอซีทีหรือดิจิทัลเพื่อ
Automate งานด้าน

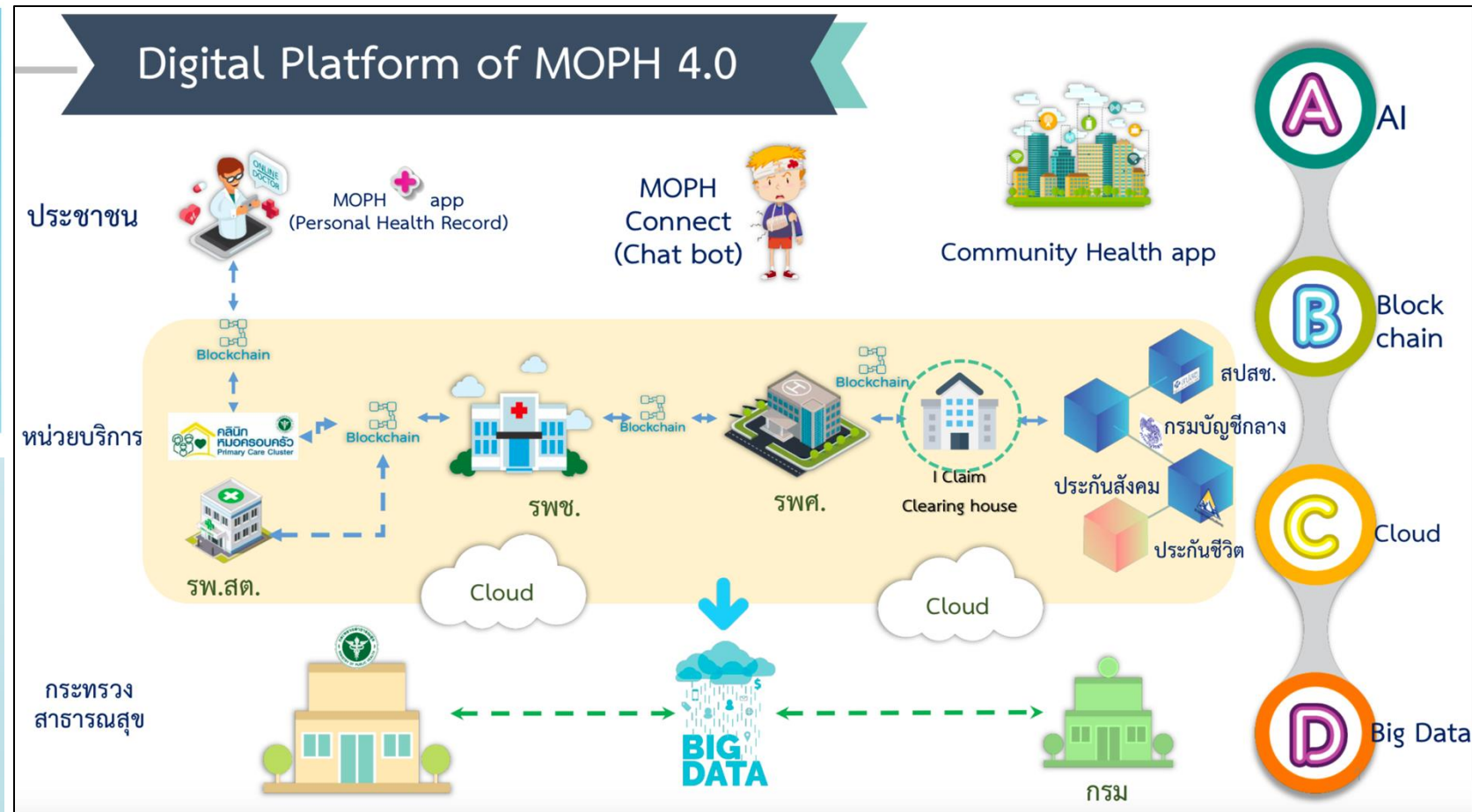
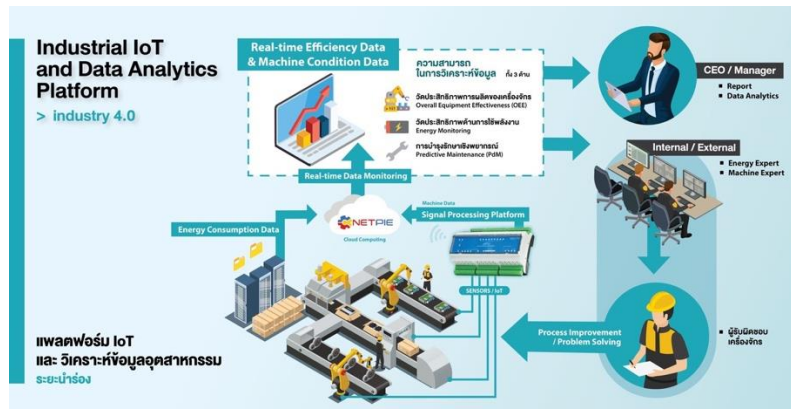
- Core processes ขององค์กร (Vertical Integration)
- บูรณาการกับกระบวนการทำงานของ
หน่วยงานภายนอก (Horizontal Integration)



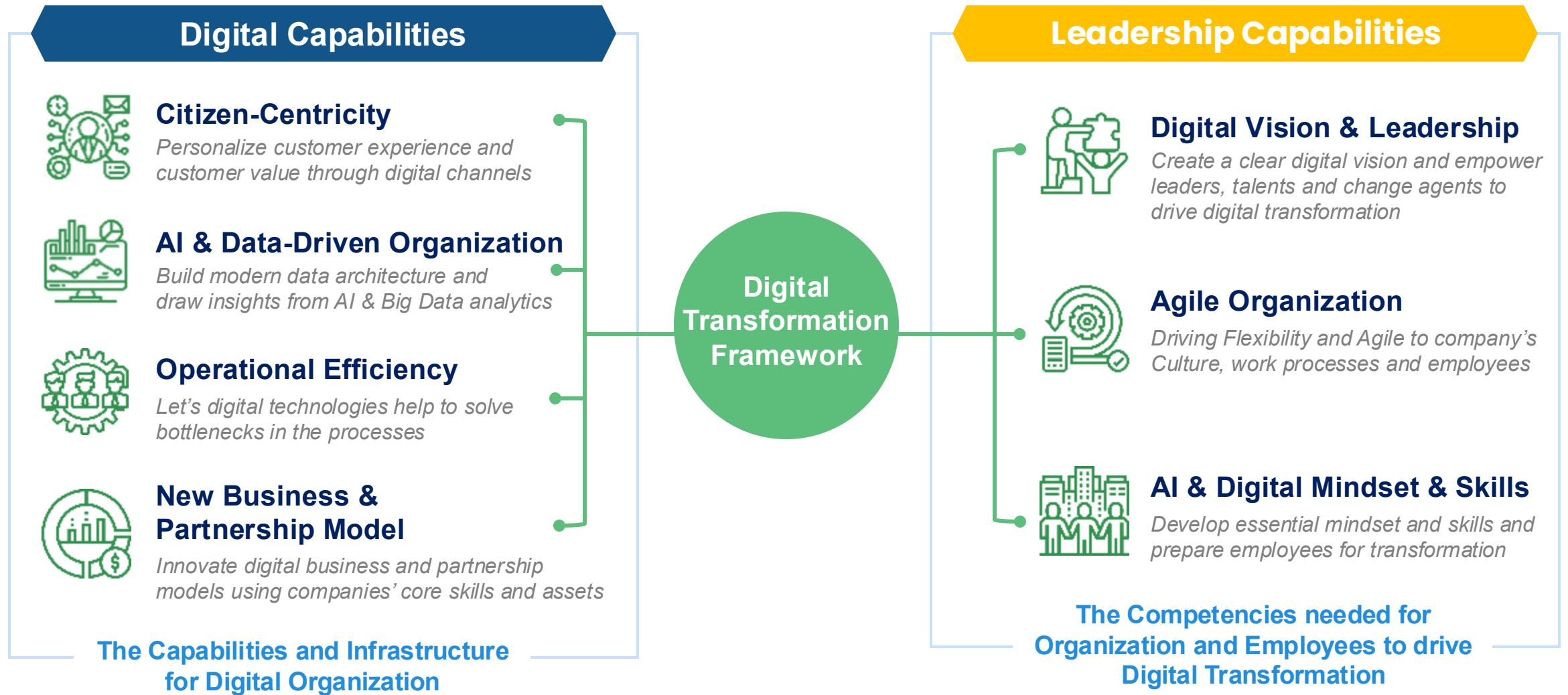
Source: <http://refreshbreeze.weebly.com/>

Value Creation System is a Platform (AI-powered platform)

Value Creation System อาศัย Platform เพื่อการเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคนกับทรัพยากรดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่า



เพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) ได้อย่างยั่งยืน องค์กรต้องสร้างความสมดุลระหว่าง “สมรรถนะดิจิทัล” (Digital Capabilities) และ “วิสัยทัศน์และความเป็นผู้นำ” (Leadership Capabilities)



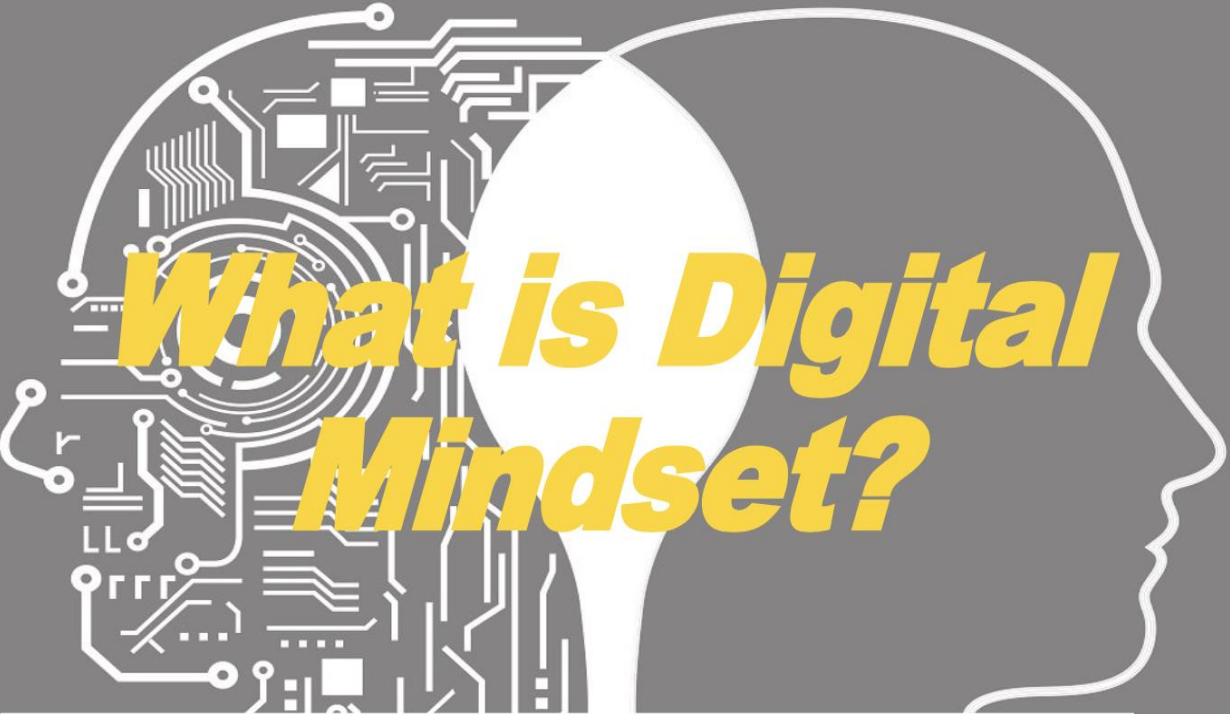
Government Workforce Transformation requires **key Digital capabilities**



การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน (Workplace) โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อสร้างคุณค่า (Value Creation) ให้กับผู้ใช้และผู้ร่วมงานที่พร้อมจะก้าวไปพร้อมกันกับองค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จอยู่ที่การปรับ mindset คนและผู้นำให้ความสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสนับสนุน ด้านนโยบายและปฏิบัติด้วยตนเอง (lead by example)



What are similarities and differences between Digital and AI mindsets?



What is Digital Mindset?

*set of **attitudes** and **behaviors** that enable people and organizations to foresee possibilities*

“ ทักษะด้านดิจิทัล หมายถึง

การมีพื้นฐานการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ค้นหาข้อมูลออนไลน์ สร้างสรรค์เนื้อหา ปกป้องข้อมูลส่วนตัว รู้จักกลั่นกรองข้อมูลในโลกออนไลน์ มีความตระหนักและรู้จักป้องกันตัวเองจากภัยไซเบอร์

“ ทักษะด้านเอไอ หมายถึง

ความเข้าใจภาพรวมของเอไอที่สามารถปรับใช้ในชีวิตจริงได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีจริยธรรม รู้จักตรวจสอบที่มาของข้อมูล ฝึกคิดเชิงวิพากษ์ และมีวิจารณญาณในการไตร่ตรองว่าการตัดสินใจที่ได้จากเอไรมีอคติแอบแฝงหรือไม่

ผู้เขียน รศ.ดร.ธนาต นุมนนท

การปรับเปลี่ยนความต้องการ ด้านทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในยุค AI

ทักษะที่ลดความสำคัญลง

- งานซ้ำ ๆ และขั้นตอนที่สามารถใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) แทนได้
- การวิเคราะห์เชิงปริมาณแบบพื้นฐาน

ทักษะที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้น

- ทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) เข้าใจการทำงานของ AI, ระบบอัตโนมัติ, การวิเคราะห์ข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ทักษะด้านจริยธรรมและบรรทัดฐาน AI ความเข้าใจด้านความเป็นส่วนตัว, อคติของ AI, ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ

- ทักษะการสื่อสารและความเข้าใจเชิงนโยบาย การแปลผลสัฟรจากระบบ AI เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายหรือบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม

- ตัวอย่างหน่วยงานที่ริเริ่ม
 - พัฒนาแนวทางการรณิกจอนรณ Upskill & Reskill บคลำคร
 - ปรับโครงสร้างงานให้เหมาะสมกับการทำงานร่วมกับ AI

- ทักษะการทำงานร่วมกับ AI (Human-AI Collaboration) การใช้เครื่องมือ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น Copilot, Chatbot, ระบบสรุปผลอัตโนมัติ

พื้นฐาน (Basic)

- เข้าใจแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ AI
- สามารถใช้เครื่องมือที่มี AI สนับสนุนการทำงานได้

ปฏิบัติ (Intermediate)

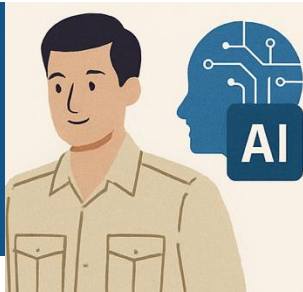
- สามารถใช้เครื่องมือหรือแอปพลิเคชันที่นำ AI เป็นส่วนประกอบในการทำงาน เช่น การใช้ chatbot, ระบบสรุปเนื้อหาอัตโนมัติ, หรือการวิเคราะห์ข้อมูล
- ตระหนักถึงความเสี่ยงจากระบบอัตโนมัติหรือระบบอัจฉริยะได้อย่างมีวิจารณญาณ
- ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการใช้ AI เช่น ความถูกต้องของข้อมูล ความลำเอียง (bias) และผลกระทบทางจริยธรรม

ขั้นสูง (Advanced)

ทักษะเฉพาะด้าน (Domain-Specific AI Skills)

- สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI เพื่อออกแบบหรือพัฒนาระบบ/บริการภาครัฐ
- สามารถวางแผนการใช้ AI ให้สอดคล้องกับกฎหมายและจริยธรรม
- เข้าใจแนวคิดด้าน AI Governance เช่น ความโปร่งใส การตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบ
- เข้าใจการจัดการความเสี่ยงกับ AI เช่น ความปลอดภัยของข้อมูล และผลกระทบต่อนิคมบณบยชน

อุปสรรคและความท้าทายของการประยุกต์ใช้ AI ในการทำงานของข้าราชการไทย



ด้านโครงสร้าง และนโยบาย	ด้านบุคลากร และทักษะ
 - ขาดนโยบายและกรอบการกำกับดูแล AI ที่ชัดเจน - ระบบราชการแบบรวมศูนย์	 - ขาดความเข้าใจพื้นฐานเรื่อง AI - ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน AI
ด้านข้อมูลและ โครงสร้างพื้นฐาน	ด้านวัฒนธรรม องค์กร
 - ข้อมูลภาครัฐยังไม่พร้อม - ระบบ IT ไม่รองรับการใช้งาน AI	 - ด้านทานการเปลี่ยนแปลง - ความกลัวการถูกแทนที่โดย AI

หมวดหมู่	แนวทางแก้ปัญหา	
โครงสร้างและนโยบาย ขาดนโยบายและกรอบกำกับดูแล AI ที่ชัดเจน	- ขาดนโยบายและกรอบการกำกับดูแล AI ที่ชัดเจน - ระบบราชการแบบรวมศูนย์ ทำให้การนำ AI ไปใช้ล่าช้า	- กำหนดนโยบายและกรอบกำกับดูแลการใช้งาน AI - ปรับกระบวนการอนุมัติให้คล่องตัว
บุคลากรและทักษะ จัดอบรมความรู้เบื้องต้นเรื่อง AI ให้แก่ข้าราชการ	- ขาดความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับ AI - ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน AI	- จัดอบรมความรู้เบื้องต้นเรื่อง AI - พัฒนากำลังคนผู้เชี่ยวชาญด้าน AI ในหน่วยงานภาครัฐ
ข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐาน ผลักดันการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับคน	- ข้อมูลยังไม่ถูกจัดเก็บเป็นระบบดิจิทัลที่พร้อมใช้งาน - ระบบ IT ไม่รองรับการประมวลผล AI	- สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง - สร้างความเข้าใจอาการนำ AI มาใช้เพื่อเสริมศักยภาพการทำงาน

Agenda

- 1 AI use cases in Public sector**
- 2 AI-Driven Workforce Transformation Framework**
- 3 Key Takeaways**

ต้องปรับกฎระเบียบต่างๆ ด้านบุคลากรภาครัฐและกระบวนการใหม่

ปรับโครงสร้างตำแหน่งและระบบอัตราจ้าง



เพิ่มตำแหน่งใหม่ เช่น AI Officer, Data Policy Analyst, AI Governance Officer



ปรับลดอัตราในตำแหน่งที่ AI ทดแทนได้ (เช่น งานตรวจสอบเอกสาร) เพิ่มในงานที่ใช้การวิเคราะห์ การตัดสินใจ และดูแลระบบ AI

ปรับระเบียบด้านการพัฒนาทักษะ



พัฒนาหลักสูตรด้าน AI Literacy, การทำงานร่วมกับ AI, Data Governance, AI Ethics



เปิดโอกาสให้ใช้เวลาศึกษาเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ เช่น กำหนดเวลาเรียนรู้อย่างน้อยปีละ 10 ชั่วโมง

ปรับระบบงานและกระบวนการราชการ



ปรับให้รองรับ Co-working กับ AI เช่น ให้ AI ทำงาน routine แล้วคนมาตรวจสอบ-เรียนรู้ข้อมูล



บูรณาการ AI ในระบบ e Service, Workflow Automation, Decision Support

ปรับแนวทางธรรมาภิบาล (Governance)



ออกแนวปฏิบัติการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI Guideline)



ให้ประชาชนรับรู้เมื่อ AI ถูกใช้ในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อตั้งกลไกตรวจสอบการใช้ AI เพื่อความเป็นธรรม

ปรับทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร



ส่งเสริมให้ข้าราชการมอง AI เป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพ