



สำนักงาน ก.พ.ร.

Breaking Silos: How Can We Connect People with AI-Enabled Innovation?

อารีย์พันธ์ เจริญสุข
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.



www.opdc.go.th



ปัญหาที่พบในระบบราชการ

การทำงานแบบ
แยกส่วน (Silo)

ข้อมูลภาครัฐ
กระจัดกระจาย

ประชาชนต้องติดต่อ
หลายหน่วยงาน

ปัญหาของระบบราชการไทยที่พบอย่างต่อเนื่อง คือ
การทำงานแบบแยกส่วน (Silo) ที่แต่ละหน่วยงาน
ดำเนินงานตามภารกิจของตน โดยขาดการเชื่อมโยง
ส่งผลให้ข้อมูลภาครัฐกระจัดกระจาย ไม่สามารถใช้
ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ประชาชน
ต้องติดต่อหลายหน่วยงานในการขอรับบริการเดียวกัน
เกิดความซ้ำซ้อน ลำช้า และไม่สะดวก
ต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ



เครื่องมือ Breaking Silo



ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(2567 – 2570)



รางวัลเลิศรัฐ Public Sector Excellence
Awards (PSEA)



Open Government / Open Data





ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย (2567 – 2570) กับ AI



Citizen-Centric

(ยกระดับบริการภาครัฐ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง)

- AI Chatbot & Agent
- Automated Data Analyzing
- Automated Drafting & Communication

AI Chatbot
หน่วยงานรัฐ หรือ



ChatGPT

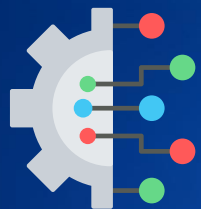


Open Government

(ลดบทบาทภาครัฐและเปิดการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนอื่น)

- AI Policy Insights in Area
- AI for Public Hearing
- AI for Communication

ใช้ GenAI มาช่วย
วิเคราะห์เป้าหมาย



Digital&Innovation

(ขับเคลื่อนผลิตภาพภาครัฐด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล)

- AI Back-Office
- AI as Assistant
- AI for Combating Corruption

ช่วยในกระบวนการ
ทำงาน เช่น
ร่างเอกสาร แปลภาษา



DeepL

Case Studies จากรางวัลเลิศรัฐ



"น้องอารี" ที่ช่วยตอบคำถามภาษาได้
ตลอด 24 ชั่วโมง

การบริการภาครัฐและ การให้คำปรึกษา

- กรมที่ดิน โครงการพัฒนา
นวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
ในกรมที่ดิน (การอ่าน แปลและ
ตีความภาพถ่ายทางอากาศ):

ด้านการเกษตร



- HandySense B-Farm (NECTEC) แอป / แพลตฟอร์มที่ใช้ AI + IoT ในการวัดค่าต่าง ๆ เช่น ความชื้น ดิน สภาพอากาศ ฯลฯ ให้เกษตรกรใช้ปรับเปลี่ยนเพาะปลูก และลดการใช้ทรัพยากร

- Thai Auto MoCA เครื่องตรวจสอบกล้องเชื่อมอัจฉริยะ ใช้ AI ประเมินผลช่วยคัดกรองภาวะสมองเสื่อมได้แม่นยำขึ้น



ด้านสุขภาพ และการแพทย์

ด้านการจัดการ ภาวะฉุกเฉิน

- กรมควบคุมมลพิษ การพัฒนาระบบคาดการณ์สถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 ใช้ AI ในการคาดการณ์สถานการณ์ฝุ่นละออง PM2.5



Open Government / Open Data





ระบบฐานข้อมูล AI ภาครัฐ

เครื่องมือ AI พร้อมใช้ ตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ พร้อมตัวอย่างการนำ AI มาใช้ในงานบริการประชาชน

OPDC.AI.IN.TH

[CLICK HERE](#)





ระบบฐานข้อมูล AI ภาครัฐ

เครื่องมือ AI และตัวอย่างการใช้งานเพื่อให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ

ตัวอย่างการใช้งานในภาครัฐ

เครื่องมือ AI พร้อมใช้

เครื่องมือ AI พร้อมใช้ตามหมวดหมู่การใช้งาน

1. การบริหารจัดการข้อมูล / เอกสาร

สรุปและตอบคำถามจากเอกสาร

ร่างเอกสารอัตโนมัติ

DocGen

สกัดคำตอบจากบทความ

แปลงภาพเอกสารเป็นข้อความ

กระทรวง/หน่วยงาน	หน่วยงานย่อย	โครงการ AI	รายละเอียดการใช้งาน
สำนักงานคณะกรรมการการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง	-	บริการ ระบบ SEPO chatbot บนหน้าเว็บไซต์ sepo.go.th	บริการภาครัฐ (รวมถึงสวัสดิการและการให้บริการ) เครื่องมือในการช่วยตอบคำถามของผู้รับบริการและผู้ติดต่อ รับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และประชาชน ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและผู้ติดต่อ โดยสามารถสอบถามประเด็นต่างๆ ที่สนใจได้ทาง SEPO chatbot
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	-	บริการ AI Chatbot "น้องพัฒน์"	บริการภาครัฐ (รวมถึงสวัสดิการและการให้บริการ) AI Chatbot: ใช้ AI เพื่อพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งช่วยให้บริการประชาชนรวดเร็วผ่านการตอบโต้กับ AI Chatbot

6

โอกาสและประโยชน์จากการใช้ AI

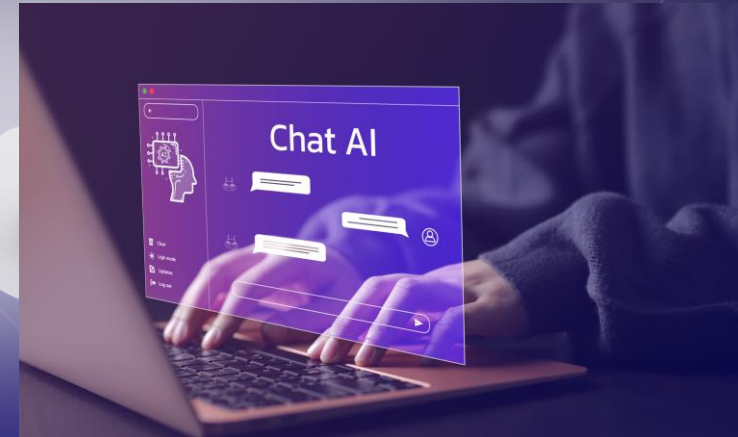
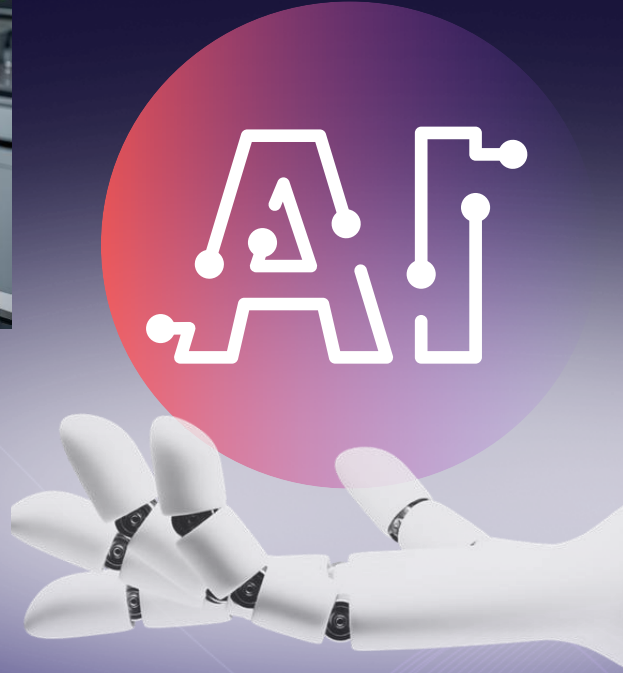
การปรับปรุง
กระบวนการให้
เป็นอัตโนมัติ



บริการสาธารณะที่ปรับให้เข้ากับบุคคล
ตามความต้องการเฉพาะบุคคล



การตัดสินใจที่ดีขึ้น ผ่านข้อมูลเชิงลึก
และ การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์



การเข้าถึงข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน
และ ความช่วยเหลือที่รวดเร็ว เชื่อถือได้

ปรับแนวคิด เปลี่ยนกระบวนการ ยกกระดับคุณภาพบริการ

ความสำเร็จมาจากการปรับ คน (70) : กระบวนการ (20)
: เทคโนโลยี (10) การเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงไม่ได้เริ่ม
จากการนำเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดเข้ามา
แต่เริ่มจากการให้ความสำคัญกับ ผู้ปฏิบัติงานและ
ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้พร้อมรับ AI



เริ่มจาก 'ปัญหา' ไม่ใช่ 'เทคโนโลยี'



รับฟังผู้ปฏิบัติงานจริงเพื่อค้นหา Pain Point:
ปัญหาที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือเป็นคอขวด แล้วจึงนำ
AI มาใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหานั้น ๆ ไม่ควร
เลือกเทคโนโลยีแล้วนำปัญหามาใส่ให้เข้ากับ
เทคโนโลยี

ให้เจ้าหน้าที่ เป็น 'เจ้าของ'

นำเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานจริงเข้ามามีส่วนร่วมในทุก
ขั้นตอน ตั้งแต่การระบุปัญหา การทดสอบ
ไปจนถึงการเปิดใช้งาน จะทำให้เกิดความรู้สึก
เป็นเจ้าของและอยากใช้งานโซลูชันนั้นจริง ๆ



HR กับ IT จะร่วมกันขับเคลื่อนนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรมได้อย่างไร



เชื่อมโยง “คน” กับ “เทคโนโลยี”

HR มีบทบาทในการพัฒนาทักษะ บุคลากร และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เปิดรับนวัตกรรม ขณะที่ IT นำเครื่องมือดิจิทัลและ AI มาช่วยแก้ Pain Point และปรับปรุงกระบวนการ เมื่อทำงานร่วมกัน HR จะเป็น ผู้ขับเคลื่อนด้าน “คน” และ IT จะเป็น ผู้ขับเคลื่อนด้าน “เทคโนโลยี” ทำให้ การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้จริง



ออกแบบนวัตกรรมที่ ตอบโจทย์ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน

HR สามารถสะท้อนปัญหา ความต้องการ และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ขณะที่ IT ช่วยพัฒนาโซลูชันดิจิทัล เช่น Chatbot, ระบบอัตโนมัติ หรือ Data Analytics เพื่อแก้ปัญหาโดยตรง ทำให้ เกิดการใช้งานจริง ไม่ใช่เพียงแค่ เทคโนโลยีที่ “ถูกนำมาแล้วไม่ถูกใช้”



สร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม และความไว้วางใจ

การบูรณาการ HR และ IT จะช่วยให้ ทุกฝ่ายรู้สึกเป็นเจ้าของนวัตกรรม (Ownership) และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ไม่เป็น Silo โดย HR เน้นการมีส่วนร่วมและการสื่อสาร ขณะที่ IT ทำให้ การสื่อสารและการเชื่อมโยงข้อมูลเป็นไป อย่างราบรื่น ส่งผลให้การขับเคลื่อน นวัตกรรมเกิดผลอย่างยั่งยืน



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE