



สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
ANTI-MONEY LAUNDERING OFFICE

การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในหน่วยงานราชการ



จัดทำโดย
นางสาวชฎีพร เจนโรจน์พลเดช

การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในหน่วยงานราชการ

ในยุคที่เทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างก้าวกระโดด จึงทำให้เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตคนยุคใหม่มากยิ่งขึ้น ทำให้หน่วยงานต่างๆ ต้องปรับตัว และก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเทคโนโลยี AI เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีสำคัญที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตผู้คน และช่วยทำให้คนยุคใหม่ใช้ชีวิตได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐเองที่ต่างก็มุ่งในการนำ AI เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการ ทำให้ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดทรัพยากร และยังเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความโปร่งใส ลดโอกาสการทุจริต และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

AI คืออะไร

AI ย่อมาจาก Artificial Intelligence โดยภาษาไทยใช้คำว่า “ปัญญาประดิษฐ์” หมายถึง ระบบประมวลผลของคอมพิวเตอร์ หุ่นยนต์ เครื่องจักร หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่มีการวิเคราะห์เชิงลึก คล้ายความฉลาดของมนุษย์ และสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นการกระทำได้ ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ของ AI นี้ไม่ต่างจากการเรียนรู้ของมนุษย์ เป็นกระบวนการจดจำ ทำความเข้าใจ ตอบสนองต่อภาษา ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา โดยอาศัยข้อมูลจำนวนมากที่มีลักษณะซ้ำๆ เหมือนกัน ทั้งนี้ การใช้ AI ที่ถูกต้อง เหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และเลือกสรรให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการใช้งาน คำนึงถึงข้อมูลที่ใช้เป็นฐานในการทำนาย และมีการบำรุงรักษา AI โดยการติดตามและตรวจสอบกลไกการทำงานของ AI ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ รวมถึงจำเป็นต้องมีข้อมูลใหม่ๆ ที่รวบรวมเข้าสู่ฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับการวิเคราะห์และประมวลผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะพัฒนาให้ AI ฉลาดขึ้น และสามารถทำนายพฤติกรรมต่างๆ ที่จะนำไปใช้ในกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างแม่นยำ

ประโยชน์ของการนำ AI มาใช้ในการให้บริการของภาครัฐ

1. การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ของ AI ไปช่วยในกระบวนการออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ลดการใช้ทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ และเวลาในการทำงาน นอกจากนี้ยังช่วยสร้างมาตรฐานและยกระดับการทำงานภาครัฐที่ดีขึ้น เพราะสามารถกำกับ ติดตาม และวัดผลได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังช่วยป้องกันปัญหาการทุจริตได้อีกด้วย

2. ช่วยพัฒนาบริการภาครัฐใหม่ๆ และทำให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น การแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด การเฝ้าระวังการก่ออาชญากรรม การวินิจฉัยโรค เป็นต้น ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้งหมด ล้วนส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวมดีขึ้น

3. ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดย AI สามารถช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ที่มาใช้บริการจากภาครัฐให้ดีขึ้นได้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากบริการของประชาชนที่ผ่านมา และเมื่อผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีย่อมทำให้พวกเขายินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับการพัฒนาบริการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4. ทำน้อยแต่ได้มาก การนำ AI มาใช้ จะช่วยให้ภาครัฐได้ผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่ดีขึ้นโดยใช้ความพยายามน้อยลง เพราะ AI เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเลือกการดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ภายในระยะเวลาเท่าเดิม ในขณะที่ใช้คนน้อยลง ใช้งบประมาณน้อยลง แต่สามารถให้บริการประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น ครอบคลุมมากขึ้น ซึ่งในอีกแง่หนึ่งก็ยังเป็นผลดีต่อบุคลากรภาครัฐด้วย เพราะจะช่วยให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ท่ามกลางระบบนิเวศดิจิทัลที่หนุนเสริมให้บุคลากรมีแนวคิดเชิงออกแบบอย่างสร้างสรรค์

ความท้าทายในการนำ AI มาใช้งานกับหน่วยงานภาครัฐ

1. การเตรียมพร้อมด้านข้อมูล : เนื่องจาก AI จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นเริ่มต้นจากการมีข้อมูลที่มีคุณภาพ และมีปริมาณที่เพียงพอ รวมถึงอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมที่ทำให้สามารถนำไปใช้เทรนโมเดล AI เพื่อให้ AI ใช้ในการประมวลผล วิเคราะห์ และคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ต้องการต่อไปได้

2. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน : หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้รองรับการใช้งานเทคโนโลยี AI ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมข้อมูลที่ต้องใช้ในการเทรน AI ระบบ Server รวมถึงเรื่องการเชื่อมต่อระบบต่างๆ

3. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล : หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะทางด้าน AI ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับระบบ AI ได้เป็นอย่างดี และทำให้การนำระบบ AI เข้ามาใช้งานนั้นเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งกับหน่วยงานภาครัฐ และประชาชน

4. ความปลอดภัยทางไซเบอร์ : จำเป็นต้องมีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นไปตามข้อบังคับต่างๆ เนื่องจากการนำ AI มาใช้งานนั้นเกี่ยวข้องกับข้อมูลเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานในการเข้ามาใช้งานระบบของหน่วยงานภาครัฐ

การเตรียมความพร้อมของสำนักงาน ป.ป.ง. ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI

สำนักงาน ป.ป.ง. ได้มีการนำ AI มาใช้ในการคัดกรองธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย โดยระบบวิเคราะห์ข้อมูลอัจฉริยะ (Business Intelligence: BI) ที่นำมาช่วยในกระบวนการงานการหาพฤติกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยจากพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยคุณลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ดังกล่าว จะเป็นการค้นหาข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่ต้องสงสัย หรือธุรกรรมทางการเงินที่อาจเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐานตามกฎหมายฟอกเงินหรือความผิดตามกฎหมายอื่น ระบบจะทำงานเป็นอัตโนมัติด้วยชุดคำสั่ง (Scenario) ซึ่งสร้างเลียนแบบขึ้นจากพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินที่อาจกลายมาเป็นธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับคดีเมื่อระบบตรวจพบลักษณะธุรกรรมทางการเงินที่ตรงหรือใกล้เคียงกับที่ระบุไว้ใน Scenario ดังกล่าว ระบบก็จะทำ

การแจ้งเตือนมายังพนักงานเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย เพื่อส่งให้สถาบันการเงินและผู้มีหน้าที่รายงานฯ ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายมาตรการในการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน และต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และยังถือเป็นแนวทาง ในการกำกับตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายของสำนักงาน ปปง. ด้วย นอกจากนี้ สำนักงาน ปปง. ยังได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานและบริการประชาชนด้านอื่นๆ อาทิ การพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิ ผู้เสียหายทั้งเว็บไซต์และ Line เพื่อรองรับการยื่นคำร้อง ผ่านระบบลดระยะเวลารอคอย การพัฒนาระบบ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และการพัฒนาระบบ APS เพื่อเป็นตัวกลางในการบูรณาการข้อมูลในการนำส่งรายชื่อ ประกาศกำหนด และนำไปสู่การระงับการทำธุรกรรม ของสถาบันการเงิน เป็นต้น

ดังนั้น การนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงานราชการ ถือเป็น กระบวนการที่ต่อเนื่องและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ การนำเทคโนโลยี AI มาใช้อย่างชาญฉลาด และมีกลยุทธ์ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ยกย่องคุณภาพการบริการสาธารณะ สร้างความ โปร่งใส แต่ยังเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนสู่ “รัฐบาลดิจิทัล” ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง การเอาชนะความท้าทายต่างๆ ด้วยความมุ่งมั่น การลงทุนที่เหมาะสม และการพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่อง จะเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการปฏิรูปภาครัฐในยุคดิจิทัล

บรรณานุกรม

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. (2560).

<https://www.ocsc.go.th/>

ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการของภาครัฐ. (2564). <https://www.etda.or.th/>

AI พลิกโฉมการบริการของหน่วยงานภาครัฐ: ช่วยยกระดับชีวิตคนไทยอย่างไร. (2567)

<https://aigencorp.com/>



สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
ANTI-MONEY LAUNDERING OFFICE

