

การบริหารจัดระบบราชการในยุค AI PUBLIC ADMINISTRATION IN THE AI ERA

มะลิ ทิพย์ประจง

Mali Tipprajong

พระครูเกษมวัชรดิตถ์

Phra Khru Kasem Watcharadit

พระใบฎีกาสุชินนะ อนินชิตโต

Phra Baitika Suchinna Aninchito

วิทยาลัยสงฆ์เพชรบุรี

Phetchaburi Buddhist College

E-mail: thipprajongmali@gmail.com



วันที่รับบทความ: 4 มกราคม 2568; วันที่แก้ไขบทความ: 28 มกราคม 2568; วันที่ตอบรับบทความ: 30 มกราคม 2568

Received: January 4, 2025; Revised: January 28, 2025; Accepted: January 30, 2025

บทคัดย่อ

การบริหารจัดระบบราชการในยุค AI เป็นหัวข้อที่น่าสนใจและท้าทายเนื่องจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการในหลายภาคส่วน รวมถึงระบบราชการของภาครัฐด้วย การนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดภาระงานที่ซับซ้อนแต่การบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI ก็มีข้อควรระวังอยู่ในเรื่องของ จริยธรรม คุณธรรม ศีลธรรม ข้อมูลส่วนตัวของบุคคลอื่นที่จะมีการนำมาเปิดเผยที่จะส่งผลให้เกิดข้อเสียหายได้ถึงแม้ระบบ AI จะมีความทันสมัยแต่ก็ควรที่จะต้องระวังในเรื่องดังกล่าวด้วยในการตัดสินใจเป็นไปอย่างแม่นยำและรวดเร็วยิ่งขึ้น

คำสำคัญ:การบริหารจัดการ, ระบบราชการ, ยุค AI

Abstract

The administration of the civil service in the AI era is an interesting and challenging topic because Artificial Intelligence (AI) technology has played an important role in developing the management system in many sectors, including the government civil service system. The use of AI in management helps increase work efficiency and reduces complex workloads. However, the administration of the civil service in the AI era also has precautions in terms of ethics, morality, and personal information of others that will be disclosed, which will result in damages. Even though the AI system is modern, it should be careful in such matters in order to make decisions More accurately and quickly.

Keywords: Management, Bureaucracy, AI Era

บทนำ

การบริหารจัดระบบราชการในยุค AI เป็นหัวข้อที่น่าสนใจและท้าทายเนื่องจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการในหลายภาคส่วน รวมถึงระบบราชการของภาครัฐด้วย การนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดภาระงานที่ซับซ้อนแต่การบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI ก็มีข้อควรระวังอยู่ในเรื่องของ จริยธรรม คุณธรรม ศีลธรรม ข้อมูลส่วนตัวของบุคคลอื่นที่จะมีการนำมาเปิดเผยที่จะส่งผลให้เกิดข้อเสียหายได้ถึงแม้ระบบ AI จะมีความทันสมัยแต่ก็ควรที่จะต้องระวังในเรื่องดังกล่าวด้วยในการตัดสินใจเป็นไปอย่างแม่นยำและรวดเร็วยิ่งขึ้น ความเป็นมาการนำระบบการบริหารจัดการระบบราชการในยุคของ AI เข้ามาใช้ในระบบราชการ การปรับตัวของระบบราชการในยุค AI การประยุกต์ใช้ AI ในการทำงานของระบบราชการ ประโยชน์และข้อควรระวังในการนำ AI เข้ามาใช้ในระบบราชการ และแนวโน้มในอนาคตของการบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI ความเป็นมาของการนำ AI เข้ามาใช้ในระบบราชการAI หรือปัญญาประดิษฐ์ เป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความซับซ้อนของงานที่มนุษย์ไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว หรือในบางกรณีก็เป็นงานที่ต้องการความแม่นยำสูง เช่น การประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก การวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน หรือการตัดสินใจในสถานะที่มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ (ณัฐพงษ์ วาริประเสริฐ และณรงค์ ลำดี, 2552)

ในอดีตระบบราชการของภาครัฐมักจะถูกมองว่าเป็นระบบที่ล้าหลัง ซับซ้อน และไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นการนำเทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการในระบบราชการจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะช่วยให้ระบบราชการสามารถ

ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารราชการเริ่มต้นขึ้นจากความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากร และลดความเสี่ยงในการตัดสินใจที่ผิดพลาด ในหลายประเทศได้มีการพัฒนาและนำ AI เข้ามาใช้ในการทำงานของหน่วยงานราชการ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนนโยบาย การตรวจสอบข้อมูลเพื่อตรวจจับการทุจริต หรือการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ AI การปรับตัวของระบบราชการในยุค AI (ชัยวัฒน์, ทองสุข , 2563)

การปรับตัวของระบบราชการในยุค AI เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ในการทำงานของหน่วยงานราชการจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การฝึกอบรมบุคลากร และการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม หนึ่งในความท้าทายสำคัญในการนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารราชการคือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งระบบราชการที่มีโครงสร้างการทำงานแบบดั้งเดิมมักมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและเป็นระเบียบ การนำ AI เข้ามาใช้ในการทำงานอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างการทำงาน ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่บุคลากรในหน่วยงานราชการไม่คุ้นเคย นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยี AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปรับตัวของระบบราชการในยุค AI ยังเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการทำงานของ AI ต้องการข้อมูลจำนวนมากเพื่อให้สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ การบริหารจัดการข้อมูลที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารราชการ

เนื้อหา

การประยุกต์ใช้ AI ในการทำงานของระบบราชการ (กรมการปกครอง, 2562)

การประยุกต์ใช้ AI ในการทำงานของระบบราชการสามารถทำได้ในหลายด้าน เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลและวางแผนนโยบาย: AI สามารถช่วยในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อใช้ในการวางแผนนโยบายของภาครัฐ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้บนพื้นฐานของข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความแม่นยำ การตรวจสอบและควบคุม: AI สามารถใช้ในการตรวจสอบและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบราชการ เช่น การตรวจสอบเอกสาร การตรวจจับการทุจริต หรือการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของมนุษย์

การบริการประชาชน: การใช้ AI ในการบริการประชาชน เช่น การให้ข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (chatbot) หรือการทำงานของระบบให้บริการออนไลน์ จะช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดการทรัพยากร: AI สามารถช่วยในการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ เช่น การจัดสรรงบประมาณ การจัดการบุคลากร หรือการบริหารจัดการสถานที่และทรัพยากรอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

ประโยชน์และข้อควรระวังในการนำ AI เข้ามาใช้ในระบบราชการ

การนำ AI เข้ามาใช้ในระบบราชการมีประโยชน์มากมาย เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความซับซ้อนของงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ การตัดสินใจที่รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น และการลดความเสี่ยงในการเกิดความผิดพลาดจากการทำงานของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม การนำ AI เข้ามาใช้ในระบบราชการยังมีข้อควรระวังหลายประการ เช่น ความเสี่ยงในการละเมิดความเป็นส่วนตัว: การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลอาจนำไปสู่การละเมิดความเป็นส่วนตัวของประชาชนได้ ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดนโยบายและมาตรการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการละเมิดดังกล่าว ความเป็นธรรมและความโปร่งใส: การตัดสินใจโดย AI อาจนำไปสู่ปัญหาความไม่เป็นธรรมและขาดความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พอใจจากประชาชนได้

ความเสี่ยงจากการพึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไป: การพึ่งพา AI มากเกินไปอาจทำให้บุคลากรในหน่วยงานราชการขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจด้วยตนเอง ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

แนวโน้มในอนาคตของการบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI

ในอนาคตการบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI คาดว่าจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจะเน้นไปที่การใช้ AI ในการตัดสินใจ การวิเคราะห์ข้อมูล และการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังคาดว่าจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถเสริมสร้างการทำงานของระบบราชการให้มีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการระบบราชการยังต้องพิจารณาถึงผลกระทบต่อบุคลากรและประชาชน เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีนี้เป็นไปอย่างสมดุลและยั่งยืน “การบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI” หน่วยงานรัฐที่นำ AI มาใช้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2561)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Office) หน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองในหลายประเทศได้นำ AI มาใช้ในการตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลผู้เดินทางเข้าออกประเทศ ระบบ AI สามารถตรวจจับและวิเคราะห์เอกสารการเดินทาง สแกนภาพจากกล้องวงจรปิด และทำการตรวจสอบข้อมูลแบบเรียลไทม์เพื่อระบุบุคคลที่อาจเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถตรวจจับข้อมูลผู้ที่มีความเสี่ยงสูงหรืออยู่ในรายชื่อเฝ้าระวังได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

กรมสรรพากร (Revenue Department) ในหลายประเทศ AI ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นภาษีของประชาชนและองค์กร AI สามารถตรวจจับการทุจริตหรือความผิดปกติในการยื่นภาษีได้โดยการเปรียบเทียบข้อมูลจำนวนมากอย่างรวดเร็วและแม่นยำ นอกจากนี้ยังสามารถคาดการณ์รายได้ภาษีในอนาคตและช่วยในการวางแผนงบประมาณของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงยุติธรรม (Ministry of Justice) AI ถูกนำมาใช้ในระบบศาลและกระบวนการพิจารณา คดีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์คดี ศึกษารูปแบบของการกระทำผิด และคาดการณ์ผลลัพธ์ของคดี ระบบ AI สามารถทำงานร่วมกับทนายและผู้พิพากษาในการวิเคราะห์กฎหมายที่ซับซ้อนและข้อมูลคดีเพื่อให้การ ตัดสินใจเป็นไปอย่างรอบคอบและเป็นธรรม

กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Health) หน่วยงานด้านสาธารณสุขในหลายประเทศใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสุขภาพ เพื่อคาดการณ์การแพร่ระบาดของโรค วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการ รักษา หรือแม้กระทั่งช่วยในการพัฒนาวัคซีนหรือยารักษาโรคใหม่ๆ AI ยังช่วยให้การจัดการทรัพยากร ทางการแพทย์ เช่น เตียงผู้ป่วยหรือเครื่องมือแพทย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Police Department) ในหลายประเทศ สำนักงานตำรวจใช้ AI ใน การวิเคราะห์ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด การตรวจจับพฤติกรรมที่ผิดปกติ การวิเคราะห์ข้อมูลอาชญากรรมเพื่อ คาดการณ์เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการติดตามและตรวจจับอาชญากรที่หลบหนี นอกจากนี้ ยังมีการนำ AI มาใช้ในการจัดการทรัพยากรตำรวจเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่าง รวดเร็ว

ผลกระทบของการนำ AI มาใช้ในระบบราชการ

การนำ AI มาใช้ในระบบราชการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความซับซ้อนและลดเวลาที่ ใช้ในการดำเนินการต่างๆ นอกจากนี้ยังช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานของมนุษย์ และเพิ่มความ แม่นยำในการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม การใช้ AI ยังต้องคำนึงถึงประเด็นความเป็นส่วนตัว ความเป็นธรรมใน การตัดสินใจ และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

การบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI

มีข้อดีและข้อเสียที่ควรพิจารณาอย่างรอบด้าน เนื่องจากการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยงานราชการนั้นมีทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่ง สามารถสรุปได้ดังนี้:

ข้อดีของการบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI

เพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงาน AI สามารถช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน ในการทำงานต่างๆ ในระบบราชการ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก การตรวจสอบเอกสาร หรือการ ดำเนินงานด้านบัญชี โดยสามารถทำงานเหล่านี้ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้ประหยัดเวลาและ ทรัพยากร (Choi, S., & Lee, K., 2020)

ลดความผิดพลาดจากการทำงานของมนุษย์ AI มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลอย่าง แม่นยำ ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความล้า หรือความไม่สมบูรณ์ในการทำงานของมนุษย์ ซึ่ง มีความสำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงานราชการที่ต้องการความถูกต้องสูง

การตัดสินใจที่มีข้อมูลสนับสนุน AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากและซับซ้อนเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในระบบราชการได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ทำให้การตัดสินใจเป็นไปตามข้อมูลและหลักฐานที่ชัดเจน

บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

AI ช่วยให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การตอบคำถามผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (chatbot) การประมวลผลคำขอเอกสาร หรือการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องรอการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่

การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

AI สามารถช่วยในการจัดการและวางแผนทรัพยากรของหน่วยงานราชการ เช่น การจัดสรรบุคลากร การบริหารจัดการงบประมาณ หรือการวางแผนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Deloitte, 2018)

ข้อเสียของการบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI

ความเสี่ยงต่อความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล

การใช้ AI ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอาจนำไปสู่การละเมิดความเป็นส่วนตัวของประชาชน หากไม่มีการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเพียงพอ (Kankanhalli, A., Charalabidis, Y., & Mellouli, S., 2019)

ความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการตัดสินใจ การตัดสินใจโดย AI อาจขาดความเป็นธรรมและโปร่งใส เนื่องจากอัลกอริทึมของ AI อาจมีอคติที่เกิดจากข้อมูลที่น่ามาฝึกสอน (bias) ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรม หรือการเลือกปฏิบัติที่อาจไม่สอดคล้องกับหลักการของหน่วยงานราชการ

ความเสี่ยงจากการพึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไป การพึ่งพา AI ในการทำงานมากเกินไปอาจทำให้บุคลากรขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งอาจทำให้เกิดการสูญเสียความสามารถในการจัดการสถานการณ์ที่ซับซ้อนหรือไม่คาดคิด

การปรับตัวของบุคลากร การนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารราชการต้องมีการปรับปรุงทักษะของบุคลากรให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเป็นความท้าทายในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

ต้นทุนในการนำ AI มาใช้ การพัฒนาและนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารราชการอาจมีต้นทุนสูง ทั้งในด้านการพัฒนาเทคโนโลยี การบำรุงรักษา และการฝึกอบรมบุคลากร ซึ่งหน่วยงานราชการต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าและผลกระทบทางการเงินที่อาจเกิดขึ้น

สรุป

ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของระบบราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซับซ้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้นครอบคลุมถึงความเป็นมาของการนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารราชการ การปรับตัวของระบบราชการในยุค AI ประโยชน์และข้อควรระวังในการนำ AI มาใช้ ตลอดจนแนวโน้มในอนาคตของการบริหารจัดการระบบราชการ โดย AI มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูล และการบริการประชาชน อย่างไรก็ตาม การนำ AI เข้ามาใช้ในงานยังต้องพิจารณาถึงผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัว ความเป็นธรรมในการตัดสินใจ และการพัฒนาทักษะของบุคลากรอย่างรอบด้านการบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งหลายหน่วยงานของรัฐได้เริ่มนำมาใช้เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น การประยุกต์ใช้ AI ในงานต่างๆ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซับซ้อน และช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนาระบบราชการให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ในอนาคต การบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI คาดว่าจะมีการพัฒนาและขยายการใช้งาน AI อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้การทำงานของระบบราชการมีความคล่องตัว ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็ต้องมีการควบคุมและปรับใช้เทคโนโลยีอย่างสมดุล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและประชาชน งานการบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI ก็จะมีทั้งข้อดีและข้อเสียดังนั้น ก็จะอยู่ที่ดุลพินิจของการดำเนินการและการตรวจสอบควบคุมให้เกิดความเหมาะสมต่อไปการบริหารจัดการระบบราชการในยุค AI มีทั้งข้อดีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำในการทำงาน และข้อเสียที่ต้องระมัดระวัง เช่น ความเสี่ยงต่อความเป็นส่วนตัว ความเป็นธรรม และความยั่งยืนของการใช้เทคโนโลยีในระยะยาว ดังนั้นการนำ AI มาใช้ในระบบราชการจึงต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและสมดุล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งหน่วยงานและประชาชน

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2562). รายงานการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล.

กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบราชการ.

ชัยวัฒน์, ทองสุข. (2563). การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในระบบราชการ: ผลกระทบและโอกาส. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 17(2), 45-62.

ณัฐพงษ์วารีประเสริฐ และ ณรงค์ ลำดัย. (2552). ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence). กรุงเทพฯ: เคทีพีคอมพิวเตอร์คอนซัลท์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2561). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในหน่วยงานราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

Choi, S., & Lee, K. (2020). Artificial intelligence in public administration: Opportunities and

challenges. *Public Administration Review*, 80(3), 509 - 522.

<https://doi.org/10.1111/puar.13145>

Deloitte. (2018). AI-augmented government: Using cognitive technologies to redesign public sector work. Deloitte Insights. Retrieved from

<https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/ai-government.html>

Kankanhalli, A., Charalabidis, Y., & Mellouli, S. (2019). Artificial intelligence and the public sector: Opportunities and challenges for public governance. *Government Information Quarterly*, 36(2), 329-335. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>