

แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน



APPLY NOW

สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

บทนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (ARTIFICIAL INTELLIGENCE: AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนแนวทางการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการทำงาน และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าวมุ่งเน้นให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานในยุคดิจิทัล

สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนางานด้วยเทคโนโลยี AI นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการทำงาน และส่งเสริมการพัฒนาสถาบันให้มีความก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืนต่อไป

คณะกรรมการการจัดการความรู้
สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบัน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (ARTIFICIAL INTELLIGENCE: AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและยกระดับการทำงานในหลายภาคส่วน ทั้งภาคธุรกิจ การศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะ โดยเฉพาะในระบบราชการที่มีภารกิจหลากหลาย ทั้งด้านการบริหารงานบุคคล งานเอกสาร งานบริการประชาชน และงานด้านนโยบาย ซึ่งมักมีลักษณะงานที่ต้องอาศัยความถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใส อย่างไรก็ตามระบบราชการยังคงเผชิญความท้าทาย เช่น ภาระงานด้านเอกสารจำนวนมาก การให้บริการประชาชนที่ต้องการความสะดวกและทันสมัยมากขึ้น ข้อมูลจำนวนมากที่ต้องการการวิเคราะห์อย่างแม่นยำ ความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ดังนั้น การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการทำงานภาครัฐ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้หน่วยงานราชการสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็ว ช่วลดงานซ้ำซ้อน และใช้เวลาไปกับงานที่มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้วยการตอบสนองที่ทันเวลา เข้าถึงง่าย และเป็นมิตรเสริมสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจจับความผิดปกติ สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย ด้วยข้อมูลเชิงลึกและการคาดการณ์แนวโน้มพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของบุคลากร ทำให้การทำงานของภาครัฐทันสมัย สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

การประยุกต์ใช้ AI ในระบบราชการ ไม่เพียงช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DIGITAL GOVERNMENT) และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

วัตถุประสงค์

- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน
- ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน และช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีมาตรฐานมากขึ้น
- เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้สะดวก ทันท่วงที และตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม
- เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (DATA ANALYTICS) และการคาดการณ์แนวโน้ม เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายและแผนงานที่มีประสิทธิภาพ
- เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของระบบราชการ ใช้ AI ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการทำงาน รวมถึงลดความเสี่ยงด้านการทุจริตและความผิดพลาดในการปฏิบัติราชการ
- เพื่อพัฒนาศักยภาพและศักยภาพของบุคลากรภาครัฐ ส่งเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และสามารถนำ AI มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างเหมาะสม
- เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัล (DIGITAL GOVERNMENT)
- สร้างระบบราชการที่ทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลและบริการอย่างบูรณาการ ตอบโจทย์การพัฒนาประเทศและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ขั้นตอนและกระบวนการ

1. การบ่งชี้ความรู้

- วิเคราะห์งานใดในระบบราชการที่มีความเหมาะสมและจำเป็นต้องใช้ AI เช่น งานเอกสาร งานบริการ การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการตรวจสอบ
- ระบุเป้าหมายของการใช้ AI ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ รัฐบาลดิจิทัล และความต้องการของผู้รับบริการในสถานศึกษา

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

- ศึกษาและรวบรวมตัวอย่างการใช้ AI ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนที่ประสบความสำเร็จ
- เชิญผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาด้าน AI มาถ่ายทอดความรู้

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

- จัดหมวดหมู่ความรู้เกี่ยวกับ AI เช่น การใช้งานด้านเอกสาร, การบริการ, การวิเคราะห์ข้อมูล, การตรวจสอบและกำกับดูแล

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

- ประเมินผลการใช้งาน AI ที่ได้ทดลองใช้จริง
- คัดเลือกวิธีการที่เหมาะสมและเกิดผลลัพธ์ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การกำหนด แนวปฏิบัติที่ดี

5. การเข้าถึงความรู้

- จัดทำคลังความรู้ (KNOWLEDGE BASE) เกี่ยวกับการใช้ AI ในหน่วยงาน

6. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้

- จัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้ AI
- ส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันแชร์ปัญหาและวิธีแก้ไขที่พบจากการใช้งานจริง

7. การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

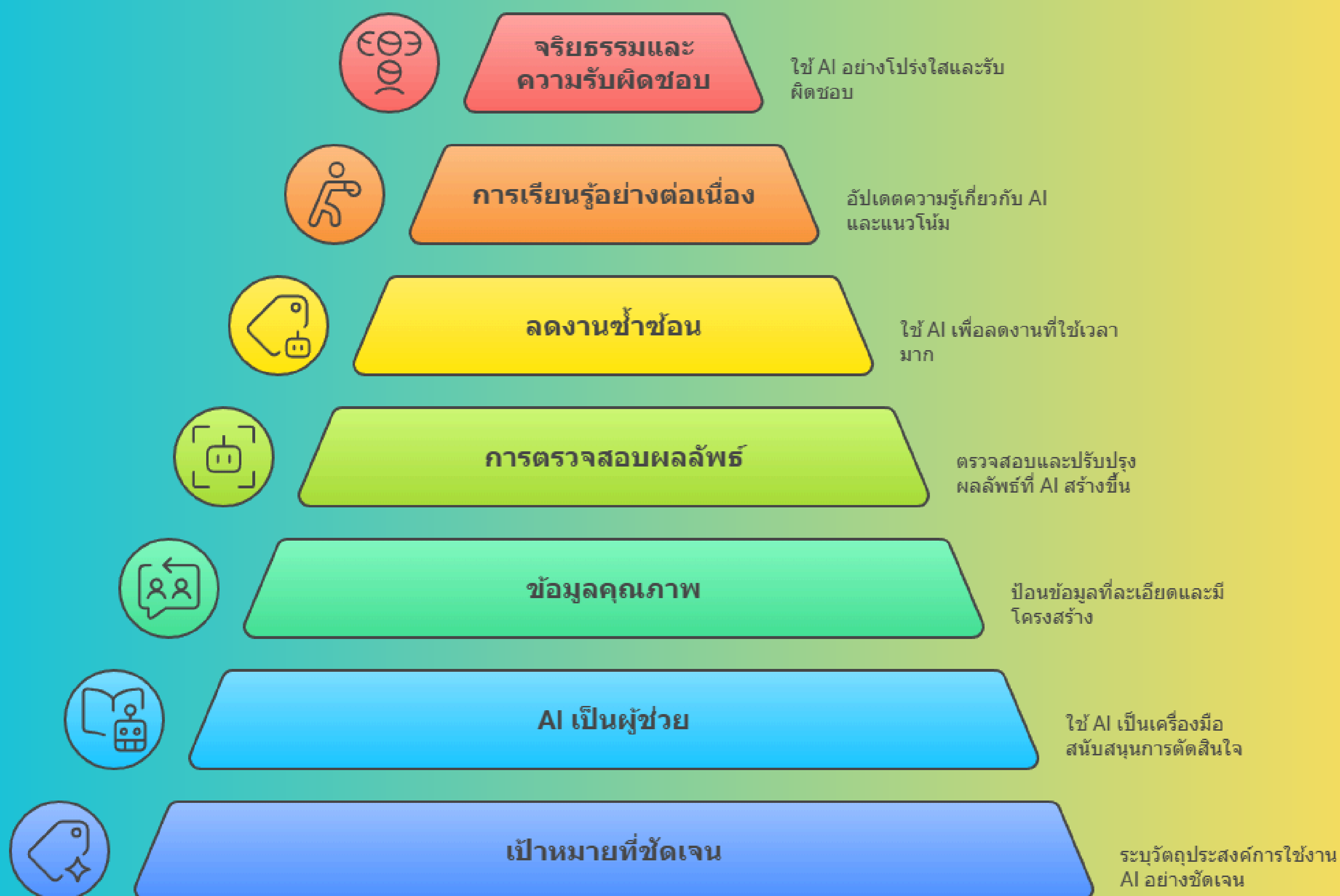
- ประเมินผลการใช้ AI อย่างสม่ำเสมอ และนำผลลัพธ์ไปปรับปรุงแนวปฏิบัติ
- อัปเดตความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับ AI ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้และเปิดรับเทคโนโลยีใหม่



แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

แนวปฏิบัติที่ดี



แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ภาพกิจกรรม



สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การนำไปใช้ประโยชน์

การใช้ประโยชน์จาก AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่าง ๆ ในระบบราชการ

1. งานสารบรรณและเอกสาร

ใช้ AI ช่วยสรุปหนังสือราชการหรือร่างบันทึกข้อความ ตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบ เอกสารให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี/ร่างคำตอบอีเมลราชการอย่างเป็นทางการ / จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

2. งานบริการ

ใช้ CHATBOT/VIRTUAL ASSISTANT เพื่อตอบคำถามประชาชนเบื้องต้น (เช่น ขั้นตอน ยื่นคำร้อง, เอกสารที่ใช้) วิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เข้ามาจำนวนมาก เพื่อจัดหมวดหมู่และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สร้างคู่มือ/FAQ โดยอัตโนมัติจากฐานข้อมูล

3. งานวิเคราะห์นโยบายและข้อมูล

ใช้ AI วิเคราะห์ BIG DATA ของภาครัฐ เช่น ข้อมูลประชากร เศรษฐกิจ เพื่อตัดสินใจเชิงนโยบาย ทำรายงานสรุปเชิงนโยบาย (POLICY BRIEF) อัตโนมัติ เพื่อนำเสนอผู้บริหาร วิเคราะห์แนวโน้ม (TREND ANALYSIS) เพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ของนโยบาย

4. งานตรวจสอบและกำกับดูแล

ใช้ AI ตรวจสอบความผิดปกติของงบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้าง วิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการทุจริต (FRAUD DETECTION) ตรวจสอบการปฏิบัติงานเทียบกับ KPI

5. งานด้านบุคลากรและการเรียนรู้

ระบบ AI ช่วยวิเคราะห์ภาระงานและประสิทธิภาพของบุคลากร แนะนำหลักสูตรอบรม/พัฒนาทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานใช้ GENERATIVE AI สร้างสื่อการเรียนรู้

6. งานด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

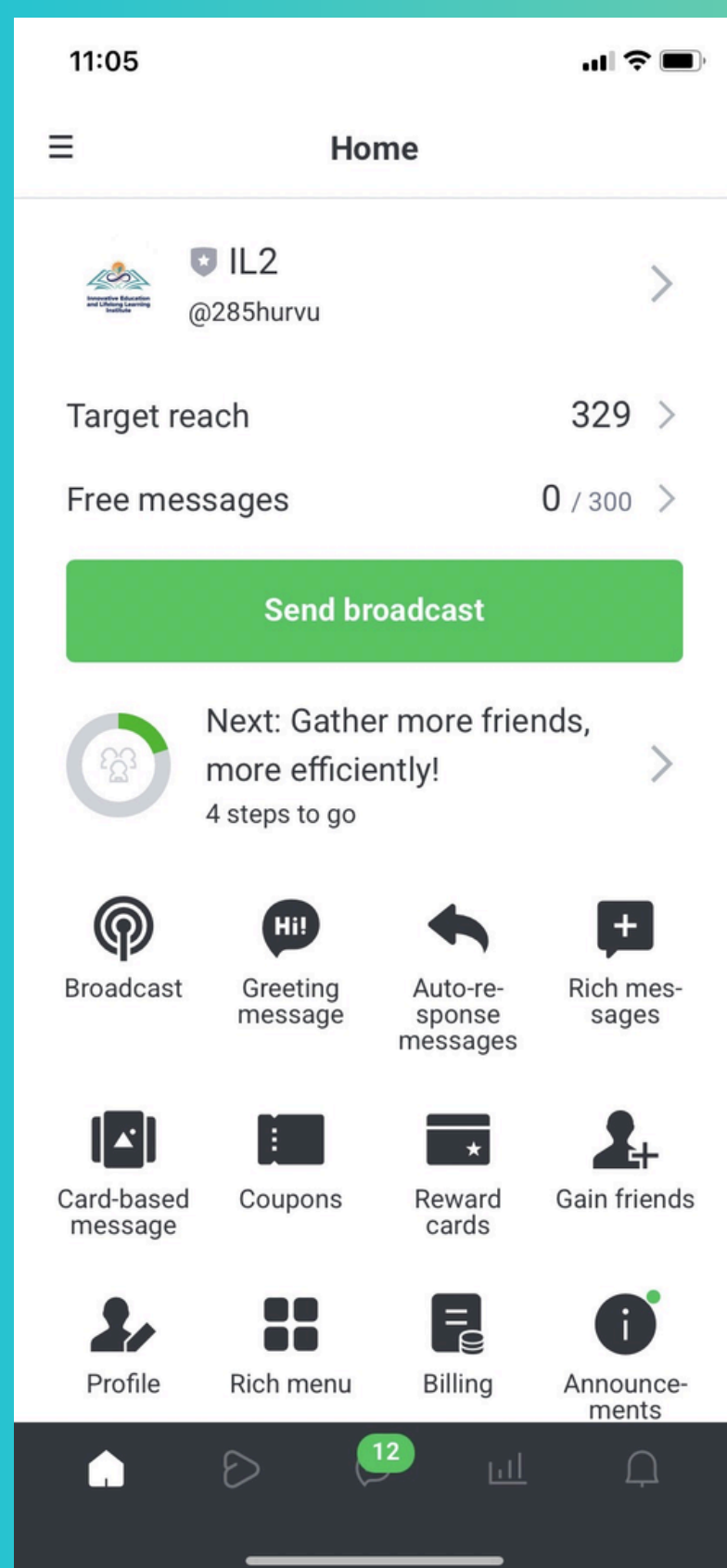
ร่างข่าวประชาสัมพันธ์/โพสต์สื่อสังคมออนไลน์ สรุปข่าวสารรายวันเพื่อส่งผู้บริหาร วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน (SENTIMENT ANALYSIS) จากโซเชียลมีเดีย

แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การนำไปใช้ประโยชน์

งานสารบรรณและเอกสาร :
AI จัดทำ เล่มคู่มือ SOP



งานบริการ :
AI CHATBOT
สำหรับ LINE OFFICIAL sus.

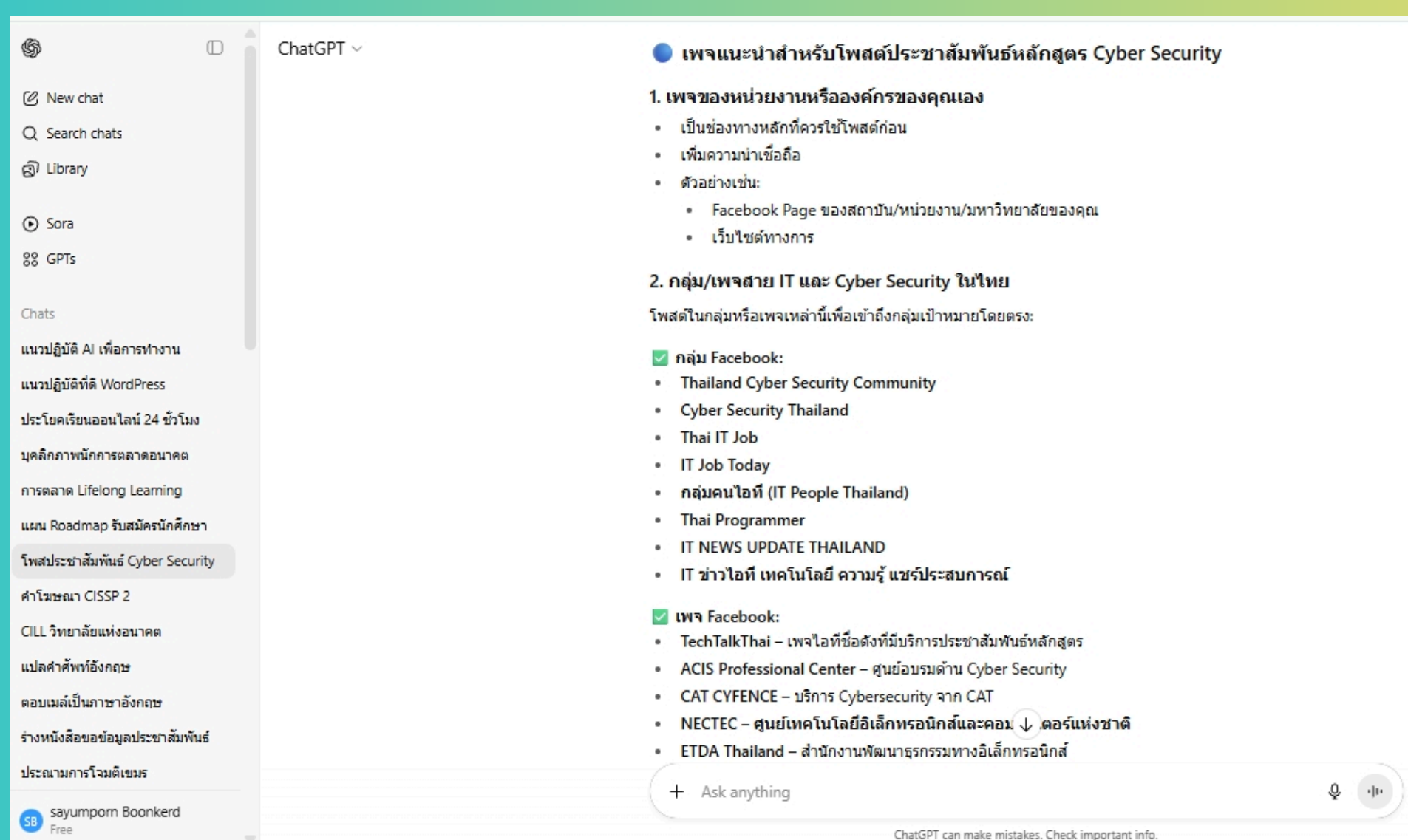
สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การนำไปใช้ประโยชน์

งานด้านบุคลากรและการเรียนรู้ : GENERATIVE AI สร้างสื่อการเรียนรู้



งานด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ : AI สร้างสื่อประชาสัมพันธ์ สนร.



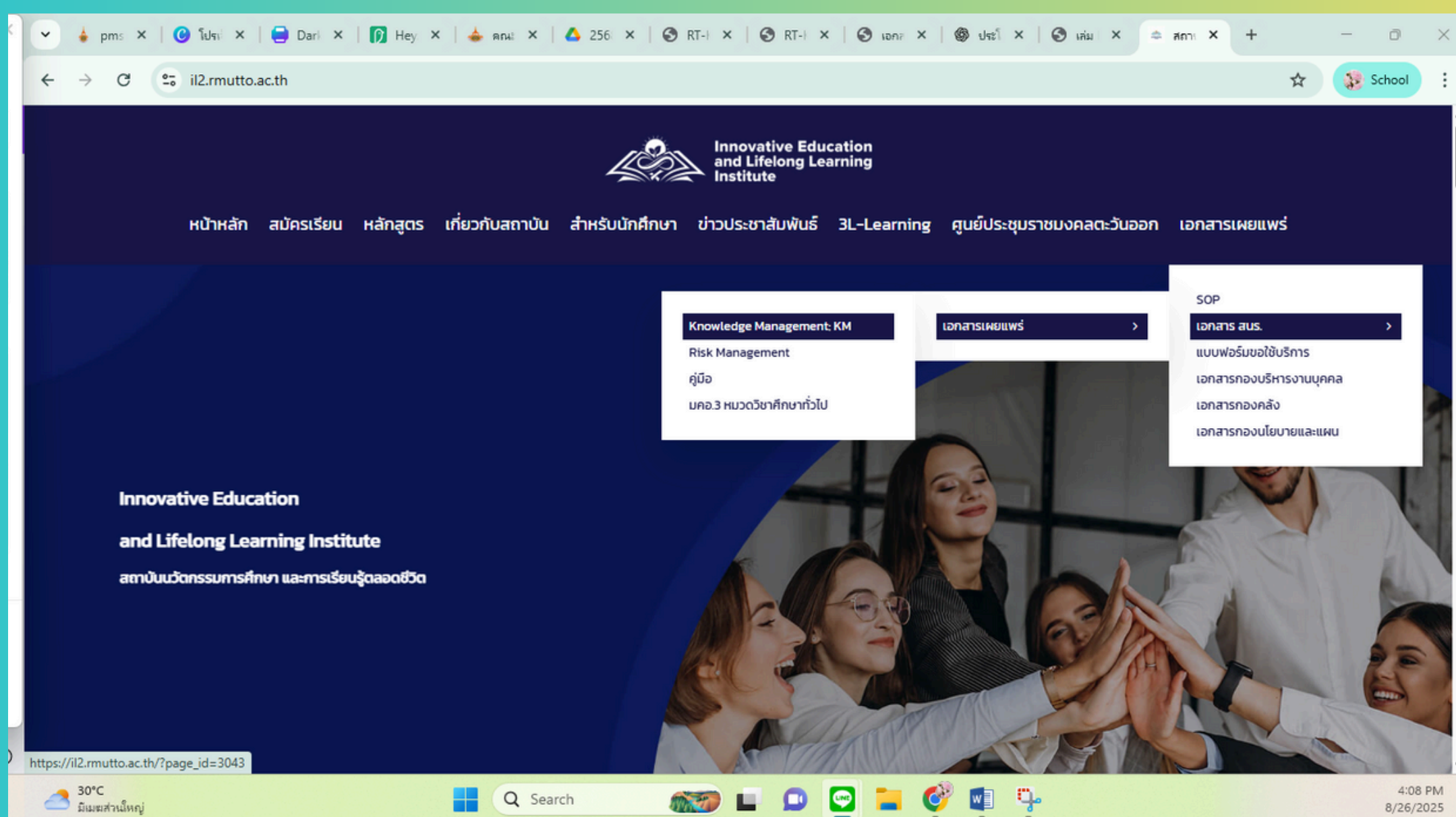
สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต



แนวปฏิบัติที่ดี การใช้ AI

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

แหล่งเผยแพร่ข้อมูล



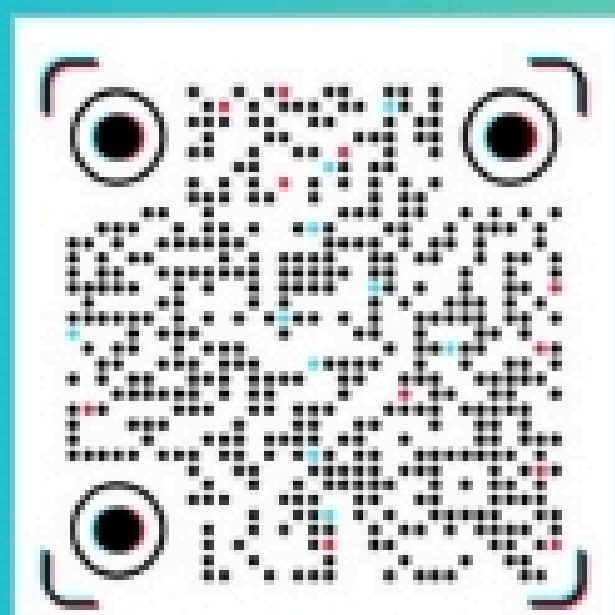
WWW aus.



Facebook aus.



Line aus.



TikTok aus.



Instagram aus.



YouTube aus.

สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต