

ภาครัฐกับการปรับตัว ในยุค AI

พลิกโฉมบริการด้วยนวัตกรรม
และพาร์ทเนอร์ที่ใช้

"เทคโนโลยี AI ไม่ใช่แค่กระแสชั่วคราว แต่คือ
จุดเปลี่ยน ที่องค์กรยุคใหม่ต้องปรับตัว"



"เทคโนโลยี AI ไม่ใช่แค่กระแสชั่วคราว แต่คือ จุดเปลี่ยน ที่องค์กรยุคใหม่ต้องปรับตัว"

โลกกำลังหมุนเร็วด้วยข้อมูล และประชาชนก็คาดหวังบริการที่รวดเร็วทันใจเหมือนการสั่งของออนไลน์
คำถามคือ ภาครัฐไทยพร้อมหรือยัง? การนำ AI มาใช้ไม่ใช่แค่การซื้อซอฟต์แวร์แพงๆ มาติดตั้งแต่คือ
การเปลี่ยนผ่านระดับรากฐาน เพื่อเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับเรื่อง ไปสู่ ผู้ให้บริการเชิงรุก
ที่รู้ใจและเข้าถึงประชาชน ก่อนที่พวกเขาจะร้องขอ

ทำไมการทำ AI ในภาครัฐถึงไม่ง่าย?

ประเทศไทยมีแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติ ที่ตั้งเป้าพัฒนาประเทศด้วยงบประมาณมหาศาล แต่ในความเป็นจริง การนำไปปฏิบัติยังคงมีความท้าทายอยู่มาก ลองมาดูตัวเลขสถิติที่น่าสนใจกัน

สถานการณ์ความพร้อมและอุปสรรคของ AI ภาครัฐไทย



17.8%

สัดส่วนของหน่วยงานภาครัฐไทยที่มีการริเริ่มใช้งาน AI แล้วในปัจจุบัน



อันดับ 37 ของโลก

ดัชนีความพร้อมด้าน AI ของรัฐบาลไทย



70-80%

อัตราความล้มเหลวของโปรเจกต์ AI ทั่วโลกที่ไม่ถึงฝั่งฝัน



30%

ของโปรเจกต์ GenAI จะถูกทิ้งร้างหลังจบช่วงทดลอง (Proof of Concept) ภายในปี 2568 สาเหตุหลักมาจากข้อมูลที่ไม่ได้คุณภาพและประเมินงบประมาณผิดพลาด

สถิติระดับโลกชี้ว่า โปรเจกต์ AI กว่า 70-80% มักจะล้มเหลว หรือถูกทิ้งร้างหลังจบช่วงทดลอง ทำไมถึงเป็นแบบนี้?

1. **ตกม้าตายที่ข้อมูล** การทำ AI บนข้อมูลที่กระจัดกระจาย อยู่ในไฟล์ PDF หรือกระดาษ คือหายนะ AI ต้องการข้อมูลที่พร้อมใช้งาน ไม่ใช่แค่ข้อมูลดิบ
2. **เข้าใจผิดว่า AI คือแอปพลิเคชันทั่วไป** ผู้บริหารหลายคนคิดว่าการทำ AI เหมือนการจ้างเขียนเว็บ แต่จริงๆ แล้ว AI ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลไม่ใช่แค่โค้ด การฝึกใช้วิธีบริหารโปรเจกต์แบบเดิมๆ จึงมักล้มเหลว
3. **วิกฤตสมองไหลและขาดทักษะ** การดึงดูดและรักษาบุคลากรด้าน AI ให้อยู่ในระบบราชการเป็นเรื่องท้าทายมาก ท่ามกลางการแข่งขันดึงตัวจากภาคเอกชนที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า

ถอดรหัสความสำเร็จ ทำอย่างไรให้ **AI** ภาครัฐเกิดผลจริง?

การจะดันโปรเจกต์ AI ให้รอดและเห็นผลลัพธ์ที่จับต้องได้
ภาครัฐต้องมองข้ามเรื่องเทคโนโลยีล้ำยุค แล้วหันมาโฟกัสที่รากฐาน



1. **เริ่มที่ Data, ไม่ใช่เริ่มที่ AI** ต้องทำ Data Modernization สร้างระบบนิเวศข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันข้ามหน่วยงานทำลายไซโลข้อมูล เพื่อมุ่งสู่นโยบาย Zero Copy (ประชาชนไม่ต้องยื่นสำเนาซ้ำซ้อน)
2. **Human-in-the-Loop AI** มีหน้าที่วิเคราะห์และสนับสนุน แต่เจ้าหน้าที่รัฐ ต้องเป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้ายเพื่อความโปร่งใสและรับผิดชอบทางกฎหมาย
3. **แก้ปัญหาจริง ไม่ใช่วิ่งตามเทรนด์** โฟกัสไปที่ Pain point ของประชาชนและเจ้าหน้าที่ เช่น การใช้ AI ช่วยตอบคำถาม 24 ชั่วโมง หรือช่วยวิเคราะห์การเบิกจ่ายงบประมาณ มากกว่าการสร้างหุ่นยนต์โชว์ตัว

เริ่มสร้างทีม AI เอง หรือ หาพาร์ทเนอร์?

เมื่อภาครัฐต้องการเดินหน้าโปรเจกต์ AI คำถามยอดฮิตคือ
ควรจ้างโปรแกรมเมอร์มาทำเองในหน่วยงานหรือ จ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก?

หลายหน่วยงานอยากทำเองเพราะรู้สึกว่าจะควบคุมได้ทั้งหมด แต่มักมองข้ามต้นทุนแฝงมหาศาล ลองมาเปรียบเทียบกันให้ชัดเจน

มิติการประเมิน	ทำเองภายในองค์กร (In-house Team)	ร่วมมือกับพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญ (Agency Partner)
ความเร็ว	ใช้เวลา 3-6 เดือน แค่ว่าคนและตั้งทีม	ส่งมอบตัวต้นแบบ (MVP) ได้ใน 4-8 สัปดาห์
ต้นทุนแฝง	จ่ายเงินเดือนประจำ สวัสดิการ ค่าซอฟต์แวร์ แม้ในช่วงที่โปรเจกต์หยุดนิ่ง	ควบคุมงบประมาณได้ตายตัวตามสโคปงาน ขยายหรือลดสเกลทีมได้ตามจริง
ความเสี่ยง	ถ้านักพัฒนาตัวหลักลาออกโปรเจกต์สะดุดทันที อิงความรู้หาย	ทำงานเป็นทีม มีคนซัพพอร์ตต่อเนื่อง มีมาตรฐานการส่งมอบงานชัดเจน
มุมมองนวัตกรรม	มักติดอยู่ในกรอบการทำงานเดิมๆ ของระบบราชการ	นำประสบการณ์จากภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ ช่วยหลายกรอบความคิดเดิม

"การจ้างพาร์ทเนอร์ภายนอก ไม่ใช่แค่การรับเหมาช่วง แต่คือการหาส่วนขยายของทีมที่พร้อมนำไอเดียใหม่ๆ มาทำทลายซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างผลงานที่ดีที่สุด"

ก้าวต่อไปของภาครัฐในยุคดิจิทัล

การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลและ AI ไม่ใช่เรื่องที่หน่วยงานภาครัฐควรเดินหน้าเพียงลำพัง ปัญหาความซับซ้อนของเทคโนโลยี การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ และข้อจำกัดด้านบุคลากร เป็นโจทย์ที่ใหญ่เกินกว่าจะแก้ด้วยวิธีคิดแบบเดิมๆ

ความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัลไม่ได้วัดกันที่ขนาดของเซิร์ฟเวอร์ แต่วัดกันที่ความเร็วในการแก้ปัญหาให้ประชาชน

หน่วยงานที่ปรับตัวได้สำเร็จ ล้วนเลือกใช้กลยุทธ์ Co-Creation และการสร้าง Ecosystem Strategy โดยเปิดรับเอเจนซี และที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญแบบ 360 องศา เข้ามาเป็นคู่คิดเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อช่วยออกแบบประสบการณ์ เปลี่ยนข้อมูลที่ตายแล้วให้กลายเป็น AI-Ready Data และผลักดันเทคโนโลยีให้เข้าถึงประชาชนได้จริง

ถึงเวลาแล้วที่ภาครัฐต้องเลือก เพื่อนร่วมทาง ที่มีศักยภาพ เข้าใจทั้งพลวัตของธุรกิจ เทคโนโลยี และความต้องการของมนุษย์ เพื่อเร่งเครื่องนำพาองค์กรก้าวข้ามขีดจำกัด และส่งมอบคุณค่าที่แท้จริงให้กับสังคมไทย

แหล่งอ้างอิง

- คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติฯ. (2565). แผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ. 2565 – 2570).
- สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่ (องค์การมหาชน). (2568). ทิศทางการขับเคลื่อนประเทศด้วยข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ เดินหน้าแผนงานปี 2569.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI). (2568). National AI Action Plan: 3 Challenges Ahead.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA). (2566). แนวทางการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารองค์กร (Thailand's AI Governance Guideline for Executives).
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) และ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2567). ผลศึกษาความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI ปี 2567.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). กรอบการทำงานปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ (AI Government Framework).
- ของผู้จัดการระดับกลางเพื่อรองรับระบบมนุษย์ผสมผสาน AI
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa). (2563). Thailand Digital Technology Foresight.
- Altersquare. (n.d). The Hidden Costs of Expensive Developers vs Outsourced Teams.
- Dirox. (n.d). Hidden Costs of Software Development. Informatica. (n.d). The Surprising Reason Most AI Projects Fail and How to Avoid It.
- Jenosize. (n.d). AI Transformation จุดเปลี่ยนสำคัญที่องค์กรยุคใหม่ต้องปรับตัว.
- Jenosize. (n.d). รู้ทัน Digital Transformation ในภาครัฐ เพื่อการทำงานแบบใหม่. Mathtech. (n.d). Why Public Sector AI Projects Fail, and How to Rebound.
- OECD. (2568). Governing with Artificial Intelligence: How Artificial Intelligence is Accelerating the Digital Government Journey.
- Oxford Insights. (2567). Government AI Readiness Index 2024. Project Management Institute. (n.d). Why most AI projects fail.
- PwC. (n.d). AI works for governments.
- RAND Corporation. (2567). The Root Causes of Failure for Artificial Intelligence Projects and How They Can Succeed.
- The Conference Board. (2568). In-house vs. Outsourcing: AI shifts in marketing and comms. Vention. (n.d). In-house software development.