

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับบทบาทการสื่อสารในงานการปกครองท้องถิ่น*

ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGY AND THE ROLE OF COMMUNICATION IN LOCAL GOVERNMENT

กวิทธิ์ ศรีสัมพันธ์^{1*}, วิทยาธร ท่อแก้ว²

Kawit Srisamrit^{1*}, Wittayatorn Tokeaw²

¹คณะเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

¹Faculty of Educational Technology, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand

²คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

²Faculty of Communication arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand

*Corresponding author E-mail: witdreampaper@gmail.com

บทคัดย่อ

การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารในงานการปกครองท้องถิ่น มีความจำเป็นและเป็นสิ่งที่สำคัญในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำ ใช้การวิเคราะห์ด้วยฐานข้อมูลขนาดใหญ่ นำมาสู่การบริหารจัดการเพื่อการสื่อสารระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น ประชาชน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดต่อการแก้ไขปัญหา มีการใช้งาน เช่น สรุปเนื้อหาประชุมอัตโนมัติ การรายงานสถานการณ์ในสภาวะวิกฤต การให้บริการแชทบอทตอบคำถามเพื่อช่วยเหลือประชาชน การสรุปรายงานประจำปี การแปลภาษาเรียลไทม์เพื่อการท่องเที่ยว การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหา การลอกหลวงต่าง ๆ และการแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์หรือแอปพลิเคชันในงานการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งช่วยให้สามารถเชื่อมโยงการสื่อสารจากมนุษย์ อุปกรณ์อัจฉริยะหรือเซนเซอร์ต่าง ๆ สู่การจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทำให้สามารถปรับเปลี่ยนนโยบายให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความต้องการของพื้นที่ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องแม่นยำ นำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์กรดิจิทัลและเมืองอัจฉริยะในอนาคต ต้องมีการบริหารการสื่อสารอย่างโปร่งใสและมีส่วนร่วมระหว่างกัน ส่งเสริมและถ่ายทอดการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนเรียนรู้ตามการเปลี่ยนแปลงตามนวัตกรรมการสื่อสารที่จะเกิดขึ้น รวมถึงการตระหนักถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การเป็นอคติและความถูกต้องของ AI จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจร่วมกันกับทุกภาคส่วนที่มีส่วนร่วมในการประเมินความพร้อมในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการสื่อสารในงานการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องแม่นยำ และมีความยั่งยืนในการปกครองท้องถิ่นต่อไป

คำสำคัญ: เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, บทบาทการสื่อสาร, งานการปกครองท้องถิ่น

Abstract

Applying artificial intelligence (AI) technology in communication in local government work is necessary and important to help increase efficiency and accuracy. Using large database analysis, management communicates effectively between local agencies, citizens, and all stakeholders. Able to respond quickly and directly to problem-solving. There are applications

such as automatic meeting content summaries. It reports situations in crises Provides chatbot services to answer questions to help citizens Summary of the annual report Real-time translation for travel Communication to solve various royal copying problems and news notifications via online channels or applications in local government, etc., which helps to connect communication from humans. Intelligent devices or multiple sensors to modern data storage that responds to changes, making it possible to adjust policies to suit the situation that arises according to the needs of the area, efficiently and accurately. Leading to the development of a digital organization and smart city in the future. There must be transparent and participatory communication management between each other. Promote and transfer learning to adjust learning according to changes in communications innovations that will occur. Including being aware of protecting personal information. cyber security the bias and accuracy of AI therefore require a common understanding with all sectors involved in evaluating the readiness to use artificial intelligence technology in communication in local government. To achieve effective communication accuracy there will be sustainability in local government.

Keywords: Artificial Intelligence Technology, Communication Role, Local Government

บทนำ

การสื่อสารในงานการปกครองท้องถิ่น คือ การส่งข้อมูล ข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นกับชุมชนหรือพื้นที่ที่เกี่ยวข้องใกล้ชิด และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการเผยแพร่กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เรื่องปัญหาและการแก้ไขที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันเกิดความเชื่อมโยงและเสริมสร้างความโปร่งใสในการปกครองท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยในการสื่อสารในการปกครองท้องถิ่น ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการในการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและประชาชนมีความชัดเจน และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตลอดเวลา โดยมีการใช้เทคโนโลยี AI เช่น การใช้แชทบอทในการตอบคำถาม การวิเคราะห์ด้วยฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ด้วย AI เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจปัญหาและสร้างการสื่อสารที่ตรงจุดและความต้องการ และการใช้แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ในการรวบรวมข้อมูลของท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญในการใช้ AI ในการสื่อสาร คือ การกำหนดทิศทางและเลือกเนื้อหาที่จะสื่อสารและส่งถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้ตรงประเด็นและชัดเจน เพื่อสร้างการตระหนักรู้และมีส่วนร่วมต่อกัน ส่งผลในการวางแผนและกำหนดทิศทางการสื่อสารที่ชัดเจนตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด เช่น ด้านเนื้อหาข่าวสารที่ต้องการ ระยะเวลาในการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างความแม่นยำ ในกรณีปกติและในสภาวะวิกฤต เป็นต้น

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับบทบาทการสื่อสารในงานการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญในด้านมิติการสื่อสารต่าง ๆ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ ช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลการรับเรื่องตอบสนองต่อปัญหาเรื่องร้องเรียน มีความแม่นยำและรวดเร็วนำไปสู่ความสามารถในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นและเท่าทันต่อสถานการณ์ ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมเผื่อระวังในอนาคต รวมถึงการสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในการเผยแพร่ข้อมูล ลดการบิดเบือนข้อมูลจารแหล่งข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ ทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

สำหรับเทคโนโลยีดิจิทัลในประเทศไทยจะมีผลกระทบเกิดขึ้นในหลายมิติต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น ปริมาณข้อมูลจะมีมหาศาล การเติบโตของเมืองอัจฉริยะ การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 จากการขยายตัวของเมือง การเพิ่มขึ้นของธุรกิจ E-Commerce การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน การเชื่อมต่อที่เพิ่มขึ้นและความเป็นส่วนตัวลดลง สังคมผู้สูงอายุ ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อโลกร่วมกันมากขึ้น ได้แก่ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) ระบบอัตโนมัติ (Automation) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความเป็นจริงดิจิทัล (Digital reality) การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) อินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่ง (Internet of things: IoT) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analytics) เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2562) ซึ่งเทคโนโลยีต่าง ๆ มีการเชื่อมต่อและสามารถสอดประสานการทำงานร่วมกันได้ผ่านระบบการสื่อสารโทรคมนาคมและเครือข่ายสมัยใหม่ที่มีความเร็วสูง ทำให้เกิดการสื่อสารที่รวดเร็วทั้งจากมนุษย์ และเครื่องจักรหรือระบบอัจฉริยะมากขึ้นก่อให้เกิดการทำงานรูปแบบในอนาคต มีการสื่อสารจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงระหว่างประเทศด้วยความรวดเร็ว การเข้าถึงประชาชนสามารถทำได้ง่ายในพื้นที่การปกครองที่ต้องคอยกำกับดูแล ซึ่งเมื่อเกิดการเปลี่ยนผ่านที่รวดเร็วจำเป็นต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงภัยทางไซเบอร์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงทำให้บทบาทของการสื่อสารด้วยปัญญาประดิษฐ์หรือ AI ในงานการปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจตราสอดส่องและช่วยเหลือรวมทั้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ได้ประสิทธิภาพที่รวดเร็วและแม่นยำ เพื่อรองรับการเตรียมพร้อมต่อการเป็นเมืองอัจฉริยะในอนาคต

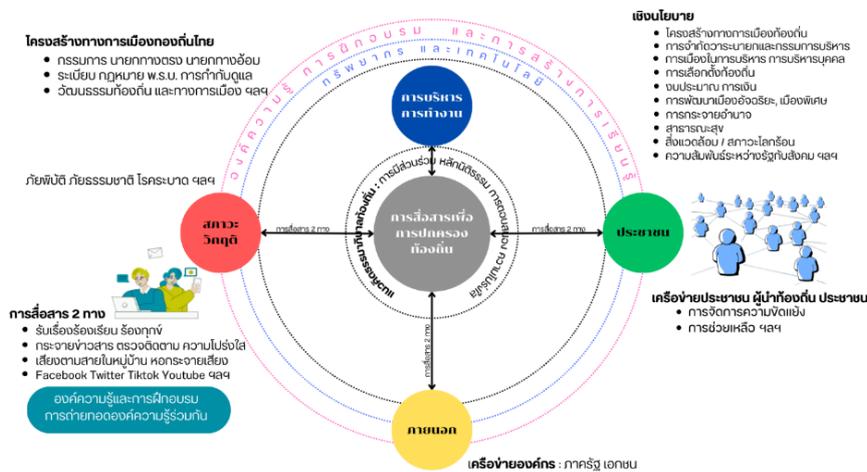
หน่วยงานภาครัฐมีการส่งเสริมให้ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการบริการภาครัฐ โดยนำประโยชน์ของ AI มาใช้ในงานบริการของภาครัฐ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มากขึ้น 2) ด้านการช่วยพัฒนาเกิดบริการภาครัฐใหม่ และมีคุณภาพที่สูงขึ้น 3) ด้านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้และส่วนเสีย 4) ด้านการดำเนินงานที่ทำงานน้อยแต่ได้มากและใช้ความพยายามในการดำเนินงานน้อยลง ทำให้ผู้รับบริการที่มีส่วนได้และส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นสามารถขยายและพัฒนาบริการต่าง ๆ จากการประยุกต์ใช้ AI เพื่อนำมาปกครองท้องถิ่นได้หลากหลายลักษณะงาน เช่น งานสวัสดิการสังคม งานการศึกษา งานสาธารณสุขและสุขภาพ งานสำหรับสภาวะวิกฤตและเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ งานประชาสัมพันธ์และการสื่อสารท้องถิ่น เป็นต้น โดยทุกภาคส่วนจำเป็นต้องวางกลยุทธ์ในการสื่อสารร่วมกัน (Communication strategy) (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562) ทั้งภาครัฐ เอกชนและประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนที่มีลักษณะของความแตกต่างด้านทักษะ (Skill gap) สามารถมีความรู้ ความเข้าใจร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด หน่วยงานจำเป็นต้องประเมินแนวทางความร่วมมือในการใช้งาน AI สามารถวิเคราะห์ได้จาก 6 ปัจจัย คือ 1) ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์การใช้ AI 2) บุคลากร 3) กระบวนการ 4) ข้อมูล 5) เทคโนโลยีและแพลตฟอร์มที่รองรับการทำงานของ AI 6) จริยธรรม โดยความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้ AI มีทั้งเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นอคติของ AI เป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่งที่ต้องพบเจอ ทำให้ความน่าเชื่อถือและความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลทางไซเบอร์มีความเป็นไปได้ การสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ซึ่ง Santiago Garces ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายนวัตกรรมของเมืองบอสตันได้เสนอแนวทางการใช้งาน AI ประกอบด้วย 3 หลักการ (Barrow, O., 2023) คือ 1) มีการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จาก AI 2) อย่าส่งข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์หรือเป็นชั้นความลับ 3) มีการเปิดเผยการใช้ AI เพื่อสร้างภาพและเนื้อหา ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นและแสดงถึงความชัดเจนโปร่งใส ทำให้ทิศทางของการใช้ความสามารถในการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural language processing: NLP) รูปแบบการสั่งงานด้วยเสียงหรือการพิมพ์ข้อความสอบถามและการสั่งงานพร้อมท์ (Prompt) จะถูกนำมาสู่การใช้งานลักษณะการสื่อสารเพื่อการทำงานและการสื่อสารกับประชาชนในการเสริมสร้างการค้นหาข้อมูลและช่วยเหลือในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่น และการให้ข้อมูลบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น



การสื่อสารในการปกครองส่วนท้องถิ่น

การสื่อสารโดยทั่วไปจะเป็นทฤษฎีการสื่อสาร (SMCR model) ที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยสามารถพิจารณาจากแนวคิดเชิงระบบมหภาค (ปธาน สุวรรณมงคล, 2560) ที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ผู้ส่งสารที่เป็นประชาชนมีลักษณะการร้องเรียน (Demand) และการสนับสนุน (Support) เชิงนโยบายต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่กระบวนการแปรรูป (Conversion process) ของสารและช่องทางการสื่อสารในเรื่องของปัญหาและความต้องการร้องเรียนไปยังหน่วยงานปกครอง ผู้กำหนดเชิงนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการแปรรูปประกอบไปด้วย ระบบของการเมืองการปกครอง สถาบันทางการเมือง (องค์กรท้องถิ่น พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ การเลือกตั้ง ฯลฯ) นำไปสู่การกำหนดการรูปแบบของการแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย กฎ มาตรการ หรือระเบียบต่าง ๆ ในเชิงปัจจัยนำออก (Output) เกิดผลในการสื่อสารแจ้งกลับไปสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการดำเนินการและปฏิบัติเชิงนโยบายในลักษณะของข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อกลับมาสู่ในกระบวนการของปัจจัยนำเข้าให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนที่มีส่วนร่วม รับทราบปัญหา แก้ไข ปรับปรุงและสนับสนุน เพื่อหาข้อเสนอแนะและปรับปรุงสู่การแก้ไขในปัญหาต่าง ๆ ต่อไป ซึ่งจากทฤษฎีการสื่อสารสองทาง (Two-Way communication theory) ที่มีแนวคิดในบริบทของการสื่อสารแบบย่อยสองแบบ คือ แบบสมมาตร และแบบไม่สมมาตร คือ การเน้นการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทั้งแบบประสานเวลาและไม่ประสานเวลาเดียวกัน เช่น การประชุม การโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์ การบรรยายให้ความรู้ เป็นต้น จะต้องอาศัยแนวคิดทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of innovations theory) เพื่อให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องมีการยอมรับและเลือกใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยี AI สำหรับการสื่อสารอย่างค่อยเป็นค่อยไปจากการสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน เนื่องจากในท้องถิ่น มีผู้เข้าใจและเข้าถึงเทคโนโลยีที่มีความแตกต่างกัน จำเป็นต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน ช่วยแนะนำการเรียนรู้และสื่อสารทำความเข้าใจร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด

โดยในภาพที่ 1 เป็นรูปแบบการสื่อสาร 2 ทิศทางเพื่อการรับฟังความคิดเห็นในทุกด้านโดยประสานการสื่อสารเพื่อการปกครองท้องถิ่นในหลายทิศทางกับผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่บนฐานของแนวคิดธรรมาภิบาลท้องถิ่น เกิดการมีส่วนร่วมตามหลักนิติธรรมมีการตอบสนองและสะท้อนถึงความโปร่งใสเป็นหลัก เพื่อการรับฟังความคิดเห็นและนำเสียงสะท้อนมาสู่การกำหนดเชิงนโยบายและมีการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบของการสื่อสารร่วมกันในส่วนต่าง ๆ ดังนี้



ภาพที่ 1 ลักษณะของการสื่อสารเพื่อการปกครองท้องถิ่น

1. การสื่อสารเพื่อการบริหารการทำงาน คือ การสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรต่อผู้ที่ปฏิบัติงาน ในการนำสารหรือข้อร้องเรียนหรือคำสั่งในเชิงนโยบายนำมาสู่การปฏิบัติงานในทุกระดับชั้นขององค์กร เช่น การสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง สู่ระดับกลาง และสู่ระดับต้น เป็นต้น ทั้งในรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนหรือจากบนลงล่างก็ได้ นำไปสู่การปฏิบัติการเพื่อการแก้ปัญหาในเชิงนโยบายที่รวดเร็ว เช่น การบริหารงบประมาณ การเงิน การกระจายอำนาจ การกำจัดการขัดข้อง การสร้างระบบบริการจ่ายภาษีท้องถิ่น เป็นต้น รูปแบบการพัฒนาต่อไปในการใช้เทคโนโลยี AI เช่น การพัฒนาระบบ AI ช่วยติดตามงานเอกสาร ข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ระบบ ERP ของหน่วยงานด้วยการวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ การติดตามภาษีท้องถิ่นด้วย AI เป็นต้น

2. การสื่อสารกับประชาชน คือ การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงนโยบายทั้งในเรื่องของการร้องเรียน การสนับสนุน รวมถึงการจัดการความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เป็นการสื่อสารและประสานระหว่างผู้นำท้องถิ่น เครือข่ายประชาชน ให้สามารถเข้าใจบริบทของสารที่ต้องการสื่อสารที่ตรงประเด็น รวดเร็ว และชัดเจนสู่การพัฒนาเทคโนโลยี AI ในการสื่อสารกับประชาชน เช่น แอปพลิเคชันเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์หน่วยงานท้องถิ่น การจัดเก็บข้อร้องเรียนและการวิเคราะห์ด้วยฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เป็นต้น

3. การสื่อสารกับภายนอก คือ การสื่อสารกับเครือข่ายองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สื่อหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นการสื่อสารและส่งเสริมความเข้าใจในบริบทของการปกครองท้องถิ่น รวมถึงการสร้างเครือข่ายสนับสนุนร่วมกันในการทำงานระหว่างกัน สู่การพัฒนาเทคโนโลยี AI เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันเพื่อประสานในการติดต่อที่รวดเร็วแม่นยำ การสร้างระบบอัตโนมัติในการสื่อสารร่วมกันระหว่างภายนอกด้วย เป็นต้น

4. การสื่อสารในสภาวะวิกฤต คือ การสื่อสารที่มีลักษณะพิเศษ เพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อท้องถิ่น เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ เป็นต้น จำเป็นที่ต้องสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็ว และสะท้อนต่อการเข้าไปแก้ปัญหาได้ทันเวลาร่วมกัน ระหว่างประชาชนในท้องถิ่นกับองค์กรส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น วิธีสร้างแผนการสื่อสารในสภาวะวิกฤติ พื้นที่เสี่ยงต่อภัยพิบัติ เป็นต้น นำไปสู่การนำเทคโนโลยี AI มาช่วยในการทำนายและเฝ้าระวังแจ้งเตือนภัย แสดงสถานะพื้นที่เสี่ยงและปลอดภัย เป็นต้น

บริบทของการสื่อสารต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัย ทรัพยากร และเทคโนโลยี AI เป็นฐานในการสื่อสาร เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันรวมถึงการสื่อสารในรูปแบบเดิมก็สามารถผสมผสานร่วมกันในการใช้งานในพื้นที่ได้ เกิดความรวดเร็ว ชัดเจน ทั้งยังต้องประสานและสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ การฝึกอบรม และการสร้างการเรียนรู้ร่วมกันในทุกภาคส่วน เพื่อให้การสื่อสารมีความเข้าใจในแนวทางและรูปแบบเดียวกัน เช่น การสนับสนุนและอบรมต่อบุคคลกรภายในองค์กรท้องถิ่น ประชาชน และเครือข่ายประชาชน ในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ช่องทางการสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานร่วมกัน ลักษณะของรูปแบบการสื่อสารในประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

การสื่อสารในการปกครองควรมีประสิทธิภาพจากตัวผู้ส่งสาร ทั้งจากผู้นำองค์กรในการบริหารและผู้นำท้องถิ่นต้องสามารถเข้าใจสารและส่งสารที่ต้องการส่งสะท้อนให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยแนวทางการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของคนรุ่นใหม่ (วิวัฒนา นนทชิต และกรวิทย์ เกาะกลาง, 2565) ที่มีการใช้เครื่องมือดิจิทัลจะมีแนวทาง คือ 1) การใช้สื่อยุคดิจิทัลสนับสนุนกระบวนการพัฒนาทางการเมืองท้องถิ่น เพื่อประชาชนจะได้เข้าใจบทบาท สิทธิ และหน้าที่พลเมืองของตน 2) การใช้สื่อดิจิทัลสนับสนุนกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารทางการเมืองท้องถิ่น แบบหลอมรวมสื่อ ให้ใช้งานได้หลากหลาย สะดวกเข้าถึงง่าย และประหยัด และ 3) แนวทางการกระตุ้นกลไกการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของคนรุ่นใหม่ ที่ข่าวสารต้องเปิดกว้าง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ มีศักยภาพเข้าถึงต่อผู้บริโภคตามความต้องการด้วยการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งผู้นำท้องถิ่นหรือผู้นำ

หน่วยงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหารและการเมืองเพื่อการสื่อสารข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดเผยข้อมูลเพื่อความโปร่งใสครบทุกประเด็นและทุกแง่มุม
2. ต้องมีความเห็นอกเห็นใจถึงปัญหาของประชาชน มีการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างกัน ได้ร่วมคิด ตัดสินใจ เจรจา ทำความเข้าใจ สร้างความพึงพอใจร่วมกัน และเห็นการประเมินผลร่วมกัน มีความใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมาย และเป็นที่ยังหรือเป็นที่คาดหวังของทุกกลุ่มความต้องการ
3. ต้องมีการสื่อสาร การสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน ทั้งการให้การฝึกอบรมให้ความรู้ มีการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีหรือการสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงในชุมชนและสังคม ในเชิงลักษณะพฤติกรรมกลุ่ม และชุมชน นำไปสู่แนวปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ซึ่งสมรรถนะของการสื่อสารสามารถทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนสามารถเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลและการให้โอกาสในการสื่อสารที่เข้าถึงผู้คนทุกกลุ่ม ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ที่จะให้ข้อมูลหรือสนับสนุนในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงถ้าการสื่อสารมีความรวดเร็วและแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งตามความต้องการหรือความคาดหวัง จะทำให้ประชาชนสามารถสะท้อนแนวคิดและเข้ามามีบทบาทในการเจรจา และช่วยเหลือในพื้นที่ ดังนั้น สมรรถนะต่าง ๆ ของการสื่อสารจะถูกนำมาใช้กับผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการสื่อสารในการบริหารการทำงาน การสื่อสารกับประชาชน การสื่อสารกับภายนอก และการสื่อสารในสภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และแม่นยำ ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดเผย ใกล้ชิดกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเชื่อมั่น ทำให้ทุกกลุ่มมีความเข้าใจมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและประเมิน รวมถึงเกิดความพึงพอใจตามผลลัพธ์หรือความคาดหวังที่ต้องการ

เทคโนโลยี AI สำหรับใช้ในการปกครองท้องถิ่นและการสื่อสารกับ AI

เทคโนโลยี AI ในการบริหารเมืองและท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาสู่เมืองอัจฉริยะสามารถดำเนินการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้ AI เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ (Lewis, E., 2023) เช่น การใช้แชทบอทและผู้ช่วยเสมือน อัลกอริทึม AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลพลเมืองเพื่อวิเคราะห์ความรู้สึก การสื่อสารแบบเรียลไทม์ การจัดการจราจร การจัดการของเสียจากการตรวจจับจากเซนเซอร์ เป็นต้น โดยสามารถพิจารณาจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ต่าง ๆ สำหรับการตรวจสอบการใช้งานการปกครองท้องถิ่นและการสื่อสารได้ ดังนี้

1. การตรวจจับด้วยภาพเพื่อการวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ เป็นการใช้อุปกรณ์ตรวจจับด้วยภาพเพื่อพิจารณาและวิเคราะห์ผู้ปัญหาและแนวทางการป้องกันต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบทะเบียนรถ การประเมินปริมาณน้ำ การตรวจสอบความร้อนและสภาพความชื้น เป็นต้น เป็นการตรวจจับความเคลื่อนไหวที่สามารถนำ AI มาช่วยในการตรวจสอบความปลอดภัยและระเบียบของสังคมในรูปแบบของการตรวจติดตาม และแจ้งเตือนภัยเรียลไทม์ (Realtime) หรือ การตรวจจับใบหน้าผู้คนและลักษณะท่าทางของผู้ก่อเหตุหรือการตรวจติดตามในประเด็นต่าง ๆ

2. การจัดการพลังงานและสภาพแวดล้อม เป็นการใช้อุปกรณ์เซนเซอร์ อุปกรณ์สมาร์ท และอุปกรณ์ IoT ในการตรวจติดตามแสดงสถานะของการแจ้งเตือน เช่น ระบบการจัดการพลังงาน การจัดการสภาพแวดล้อม การเปิดปิดไฟถนน การจัดการน้ำ การตรวจจับ PM2.5 และแจ้งเตือน เป็นต้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ยาธาธารณะของท้องถิ่น รวมถึงการใช้ในพื้นที่ของประชาชนเพื่อตรวจวัดและเฝ้าระวังต่อภัยพิบัติ

3. การใช้ระบบเซนเซอร์ อุปกรณ์ IoT หรืออุปกรณ์อัจฉริยะต่าง ๆ หลอมรวมร่วมกัน ในการตรวจสอบติดตามและประเมินผล อุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถส่งค่าข้อมูลหรือสื่อสารระหว่างกันด้วย AI เพื่อนำไปสู่การประมวลผลต่อ โดยนิยมใช้ในการติดตามผลแบบสถานะเรียลไทม์ เพื่อการจัดเก็บและเฝ้าระวังภัยและแจ้งเตือนไปพร้อมกัน เช่น การติดตามสถานะของคนไข้ในพื้นที่ การติดตามจากอุปกรณ์ IoT ที่ติดตั้งหรืออุปกรณ์

สมารถเคลื่อนที่เพื่อวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ หรือการประยุกต์หุ่นยนต์หรือเครื่องจักรอัจฉริยะเพื่อใช้ในพื้นที่เมืองอัจฉริยะในอนาคต เช่น รถยนต์ทำความสะอาดถนน หรืออุปกรณ์ตรวจสอบความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเทศบาลในการติดตั้งและบริการในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น

4. การใช้การสื่อสารจากเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือบริการในที่ตั้งของหน่วยงานท้องถิ่นที่พัฒนาขึ้น การสื่อสารจากมนุษย์ไปสู่ AI สามารถส่งงานด้วยเสียงทั้งจากแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ พิจารณาจากข้อความการสื่อสารที่กระชับและชัดเจน ของผู้ใช้ทำให้เข้าใจบริบทการใช้งานอย่างต่อเนื่อง จากการใช้ภาษา ถ้อยคำ น้ำเสียงการสื่อสาร การเลือกใช้คำหรือลักษณะคำเฉพาะตัว เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลขององค์กรปกครองท้องถิ่น ที่จะเข้าใจถึงความสำคัญและความต้องการในการสื่อสารเข้ามายัง AI ของหน่วยงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สำหรับความสามารถของ AI ในการประมวลผลภาษาธรรมชาติ NLP จะถูกนำมาสู่การใช้งานในลักษณะการสื่อสารเพื่อการทำงานและการสื่อสารกับประชาชนได้ ดังนี้

4.1 การให้บริการข้อมูลและการตอบคำถาม ในรูปแบบของ แชนบอท (Chatbot) ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR system หรือ Interactive voice response) เน้นการโต้ตอบกับ AI ผ่านการใช้ข้อความและเสียงในการสื่อสารโดยไม่จำเป็นต้องมีพนักงาน สามารถเลือกใช้บริการตามเงื่อนไขความต้องการได้ แต่ปัจจุบัน AI มีการตอบสนองต่อเงื่อนไขจากผู้ให้บริการได้ทันทีจากการร้องขอ โดยไม่จำเป็นต้องรอเงื่อนไขในการกดเลขอัตโนมัติในอดีต ทำให้การสื่อสารและบริการมีประสิทธิภาพและความรวดเร็วสูงขึ้น สามารถให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การตอบคำถามบริการทั่วไป แจ้งขั้นตอน เอกสาร ช่องทางที่เกี่ยวข้องในการขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ การรับข้อร้องเรียนอัตโนมัติ การแปลภาษาอัตโนมัติสำหรับการบริการนักท่องเที่ยวในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในเชิงพื้นที่ได้หลากหลายภาษา การสรุปข้อมูลที่จำเป็นสำหรับหน่วยงานในการสื่อสารกับประชาชน เป็นต้น

4.2 การสร้างบริการข้อมูลส่วนบุคคล โดยสามารถปรับแต่งให้เหมาะสมตามความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ โดยเลือกบริการที่นิยมใช้งานเป็นประจำสำหรับหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ได้แก่ ระบบเสียงภาษา ระบบการแจ้งเตือนภัย การรับบริการทางแพทย์ เป็นต้น ทำให้หน่วยงานสามารถเข้าใจความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น นำมาสู่การจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความเหมาะสมนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์และนโยบายใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประยุกต์ใช้เครื่องมือ AI สำหรับการสื่อสารต่าง ๆ ถ้าสามารถตอบสนองจากสภาวะวิกฤติหรือสามารถแก้ไขปัญหาที่ไม่ดีแต่เดิมได้ เช่น งานบริการที่ถูกประเมินในครั้งแรกอยู่ในระดับ 2 ดาว สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้มีการรับฟังปัญหาและแก้ไข ทำให้ระดับเปลี่ยนแปลงเป็น 4 ถึง 5 ดาว รวมถึงแนวโน้มการแสดงความคิดเห็นในพื้นที่สาธารณะและช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่มีมากขึ้น เป็นต้น จะทำให้องค์กรสามารถได้ประโยชน์ในด้านข้อมูลสำหรับการจัดเก็บและนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่ใกล้เคียงกันหรือแก้ไขปัญหาในแนวทางการพัฒนาใหม่สำหรับบริการหรือแนวทางการป้องกันใหม่ ๆ ได้

สำหรับเป้าหมายของการสื่อสารของผู้ส่งสารหรือประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียต้องเข้าใจบริบทของเครื่องมือ AI ที่ใช้ให้เหมาะสมและสามารถส่งต่อความรู้ในการใช้งานร่วมกันได้ง่าย เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลในพื้นที่ทั้งวัยวุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครือข่ายที่สนับสนุน ต้องเข้าใจการสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน อุปกรณ์เซนเซอร์หรืออุปกรณ์สมาร์ตต่าง ๆ ในพื้นที่ที่มี AI ทำงานเบื้องหลัง เช่น กล้องวงจรปิด การสื่อสารด้วยภาพและเสียง อุปกรณ์เซนเซอร์ในพื้นที่และอุปกรณ์ IoT หรือหุ่นยนต์ประเภทต่าง ๆ ในอนาคต เป็นต้น เพื่อประชาชนจะได้เข้าใจบริบทของการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในหน้าที่และการช่วยเหลือ ตามการติดตั้งในการตรวจสอบตามวัตถุประสงค์ในแต่ละพื้นที่ในการปกครองท้องถิ่น โดยที่การสื่อสารกับเทคโนโลยี AI เน้นการสื่อสารตามเป้าหมายของการสื่อสารร่วมกันระหว่างประชาชนกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลัก ซึ่งสามารถพิจารณาเป้าหมายในการสื่อสารได้ ดังนี้

1. เพื่อเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารที่ดีขึ้น คือ การเรียนรู้จากตัวผู้ส่งสารและเข้าใจสารในบริบทส่วนบุคคลของ AI เช่น การเป็นผู้ช่วยส่วนบุคคลในหน้าที่ของเซกเตอร์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างขึ้นเพื่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน สามารถเข้าใจปัญหา ความพึงพอใจ รู้สึกได้ถึงอารมณ์ความรู้สึก และความต้องการของประชาชนในการรับบริการต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงนำข้อมูลไปสู่การพัฒนาความต้องการเฉพาะตัว เพื่อเป็นผู้ช่วยส่วนบุคคลในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้

2. เพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจและสนับสนุนการตัดสินใจ คือ การใช้การสื่อสารด้วย AI และฐานข้อมูลขนาดใหญ่ สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจบริบทของท้องถิ่น ที่มีความเฉพาะตัวต่อการเรียนรู้ของ AI นำไปสู่การพัฒนาข้อมูลในเชิงพื้นที่ กิจกรรม หรือเรื่องราว สำหรับการแก้ปัญหาและการป้องกันที่เหมาะสมสำหรับท้องถิ่นนั้น โดยจะต้องมีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ส่งต่อและเรียนรู้ร่วมกันในการใช้ AI รวมถึงการสร้างให้ประชาชนมีวิจาร์ณญาณในการใช้ข้อมูลจาก AI ทั้งการตรวจสอบเชิงอคติและการเพิ่มการตรวจสอบข้อมูลจากการแสวงหาความจริงจากแหล่งข้อมูลภายนอกเพิ่มเติม

3. เพื่อสนับสนุนต่อประสิทธิภาพของการทำงาน คือ การผสมผสานเครื่องมือในหน่วยงานรวมถึง AI ที่ใช้กับการสื่อสาร สามารถเข้าใจบริบทปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ และรูปแบบการทำงานภายในหน่วยงาน นำไปสู่การพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ทำให้การสื่อสารระหว่างประชาชนกับหน่วยงานมีคุณภาพสูงขึ้น

ดังนั้น เทคโนโลยี AI ที่ใช้ในการสื่อสารในอนาคตจะมีลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ การสื่อสารจากเซนเซอร์หรืออุปกรณ์อัจฉริยะต่าง ๆ สู่การจัดการพลังงานและสภาพแวดล้อม รวมถึงเครื่องมือแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ เพื่อการสื่อสารต่อไปในอนาคตที่มีประสิทธิภาพผสมผสาน AI กับประชาชน สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะและระบบอัจฉริยะต่าง ๆ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการนำข้อเสนอแนะและปัญหา มาสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพด้วยระบบ AI ผ่านการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine learning : ML) เรียนรู้และเข้าใจบริบทของการสื่อสารในท้องถิ่น นำไปสู่การตอบสนองเข้าใจในเชิงคำตอบและสามารถให้ข้อมูลสนับสนุนที่เป็นประโยชน์ต่อความต้องการในพื้นที่มากที่สุด

การประยุกต์ใช้ AI ในบทบาทการสื่อสารงานปกครองท้องถิ่น

บริบทของการสื่อสารในงานปกครองท้องถิ่นเน้นที่การแก้ปัญหาและความต้องการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจน มีประสิทธิภาพ การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยสนับสนุนในการสื่อสารและประยุกต์ใช้จะทำให้เกิดผลในหลายมิติ ดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เกิดลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ช่วยลดเวลา และขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานให้กระชับ รวดเร็ว ส่งผลให้การสื่อสารและการดำเนินการทางด้านเอกสารและขั้นตอนการขอดำเนินการต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นสามารถสื่อสารและปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการตรวจติดตามที่มีประสิทธิภาพสูง เช่น การสรุปเนื้อหาการประชุมและจัดการรายงานเป็นแบบอัตโนมัติพร้อมทั้งสื่อสารไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน การใช้ระบบ ERP สำหรับจัดการภายในองค์กร รวมไปถึงระบบการขออนุญาตต่าง ๆ ภายในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้ทันทีที่สามารถมอนิเตอร์ติดตามผลและแสดงผลได้ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลในการจัดการเมืองที่สะดวกยิ่งขึ้น เช่น แพลตฟอร์มดิจิทัลข้อมูลเมืองของเทศบาลบ้านกลาง ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง จ. ลำพูน (เบตรีอค, 2566) เป็นต้น



ภาพที่ 2 แพลตฟอร์มดิจิทัลข้อมูลเมืองของเทศบาลตำบลบ้านกลาง จ.ลำพูน

จากภาพที่ 2 คือ แพลตฟอร์มดิจิทัลข้อมูลเมืองของเทศบาลตำบลบ้านกลาง จ.ลำพูน มีการเก็บข้อมูลพื้นที่ขออนุญาตก่อสร้าง โดยระบุขอบเขตจากพื้นที่สีที่แสดงและจากการค้นหาจากเลขเอกสารสิทธิ ในพื้นที่และไลน์ (Line) ระบบบริหารงานและให้บริการประชาชน สามารถติดตามสถานการณ์แจ้งปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ หรือการตรวจสอบเส้นทางหนังสือราชการของหน่วยงานภายใน เป็นต้น

2. การสื่อสารระหว่างประชาชนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการนำแชทบอทและระบบตอบกลับอัตโนมัติ มาใช้ในสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์หรือในไลน์ของท้องถิ่น ในการสื่อสารให้บริการข้อมูลและตอบคำถามต่าง ๆ ช่วยอำนวยความสะดวกได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และจัดเก็บข้อมูลประเด็นปัญหาเข้าสู่ฐานข้อมูลข้อร้องเรียนและความต้องการ นำไปสู่การแก้ปัญหาที่รวดเร็วและเพิ่มความพึงพอใจต่อประชาชน ทำให้เห็นขั้นตอนของการดำเนินการร้องขอต่าง ๆ กับหน่วยงาน และระยะเวลาในการดำเนินการ ตัวอย่างในภาพที่ 3 เป็นระบบรับฟังเสียงประชาชน AI เป็นตัวช่วยรวบรวมเรื่องราว แยกแยะ จัดส่ง ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ของเทศบาลนครนครปฐม ผ่านการสแกน QR และแจ้งเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ (ปริญญา ชาวสมุน, 2565) เป็นต้น



ภาพที่ 3 ระบบรับฟังเสียงประชาชน AI จะรวบรวมข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ของเทศบาลนครปฐม

3. ระบบการสื่อสารแจ้งเตือนสำหรับสภาวะวิกฤต คือ การสร้างระบบการตอบสนองต่อการแจ้งเตือน และการแจ้งเตือนสภาวะวิกฤตหรือฉุกเฉินต่าง ๆ ได้พร้อมกันและทั่วถึงต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้สนับสนุนที่ให้ความช่วยเหลือหรือเกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้ถูกต้อง แม่นยำ ระบุตำแหน่งและพิกัด รวมถึงการรายงานสภาพของเหตุการณ์ตั้งแต่ก่อนเกิด เกิดขึ้นแล้ว และการติดตามดูแลหลังเกิดเหตุประสบบกภัยต่าง ๆ ในรูปแบบข้อมูลภาพ เสียง วิดีโอ และข้อมูลสนับสนุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการรับความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตอบสนองกลับได้ทันท่วงทีต่อการช่วยเหลือ ตัวอย่างในภาพที่ 4 แพลตฟอร์มดิจิทัลข้อมูลเมือง มอนิเตอร์ภัยพิบัติ คาดการณ์พิกัดที่จะเกิด โดยมีระบบเซนเซอร์ตรวจวัดระดับน้ำในพื้นที่เพื่อเฝ้าระวังความเสี่ยงของปริมาณน้ำที่จะเสี่ยงต่อการเกิดน้ำท่วม เพื่อจะได้รู้เมื่อเกิดภัยพิบัติและเตรียมอพยพไปในพื้นที่ปลอดภัย (เบตริออค, 2567) เป็นต้น



ภาพที่ 4 แพลตฟอร์มดิจิทัลข้อมูลเมืองมอนิเตอร์ภัยพิบัติ ประเมินพื้นที่น้ำท่วม คาดการณ์พิกัดที่จะเกิด

จากการประยุกต์ใช้งาน AI ในบริบทต่าง ๆ สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายที่มีความเร็วสูงและเข้าถึงชุมชนในท้องถิ่นได้ทั่วถึง รวมไปถึงการพัฒนาเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันหรือสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนฟังก์ชันของการแก้ปัญหาและตอบโต้ภัยพิบัติความต้องการของประชาชน มีระบบการป้องกันเผื่อระวัง ที่สามารถปรับปรุงข้อมูลและแสดงผลแบบเรียลไทม์อย่างสม่ำเสมอ ทำให้การสื่อสารเกิดความเข้าใจได้ร่วมกันจากชุดข้อมูลเดียวกัน

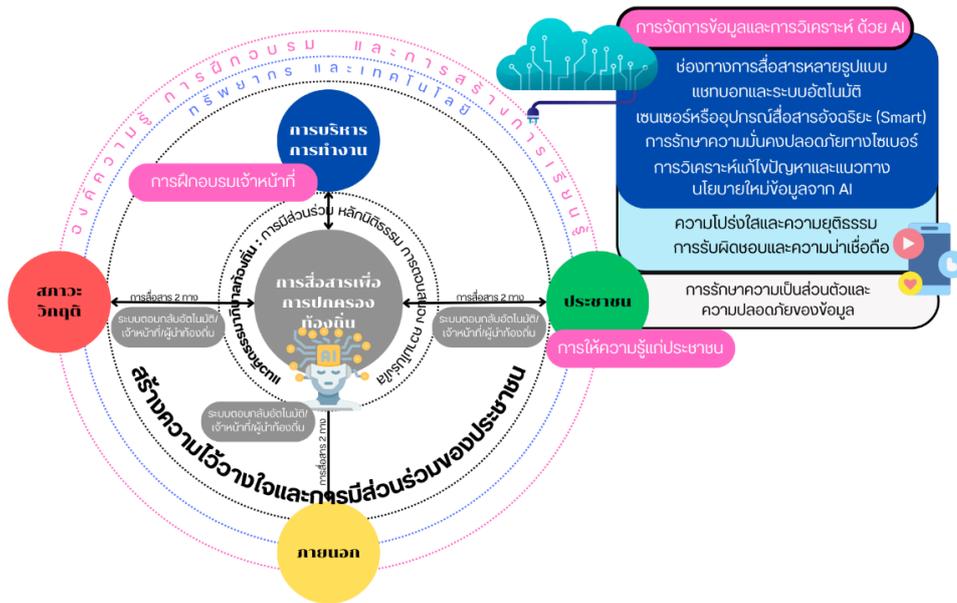
การเตรียมความพร้อมในการสื่อสารเพื่อการใช้ AI ในงานการปกครองท้องถิ่นในอนาคต

การเตรียมความพร้อมสำหรับการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร ประชาชน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในงานการปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องตระหนักในเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. การเตรียมความพร้อมในทุกภาคส่วน คือ การเตรียมด้านความรู้ ความเข้าใจ ให้องค์ความรู้ การฝึกอบรม และการสร้างการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ผ่านการสนับสนุนและแนะนำต่อการใช้ทรัพยากร เทคโนโลยีและเครื่องมือร่วมกัน ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและเกิดความไว้วางใจของประชาชนถึงความเชื่อมั่นของภาคส่วนงานการปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมั่นใจและส่งเสริมการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการช่วยเหลือและเรียนรู้ร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาผ่านช่องทางการสื่อสารเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายให้สามารถใช้งานสำหรับการสื่อสารได้ร่วมกัน

2. การจัดการข้อมูล รักษาความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของข้อมูล ถือเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารร่วมกันเนื่องจากความสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act) หรือ PDPA รวมถึงความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานภาครัฐและการเชื่อมต่อต้องตระหนักถึงข้อมูลใดที่สำคัญต่อการจัดเก็บและเผยแพร่ รวมไปถึงการคำนึงถึงการจัดเก็บข้อมูลปัญหาและความต้องการของประชาชน นำมาสู่การวิเคราะห์ด้วย AI และกำหนดในเชิงนโยบายหรือมาตรการที่เหมาะสมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสร้างกรอบแนวทางการป้องกันต่อไป

3. หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความถูกต้อง การตรวจสอบ AI และการมีส่วนร่วมจากการสื่อสาร เป็นหลักการที่สำคัญในการแสดงความจริงใจและโปร่งใสในการสื่อสารในทุกกรณีเมื่อเกิดปัญหาเพื่อความกระจ่างในด้านต่าง ๆ สามารถให้ประชาชนสื่อสารข้อมูลในมิติของปัญหาต่าง ๆ ได้มากขึ้น ไม่ต้องเกรงกลัวต่อความเสี่ยงในการให้ข้อมูลที่อันตรายต่อตนเองและมีการตรวจสอบความถูกต้องจากอคติของ AI ที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 5 การประยุกต์ใช้ AI ในการสื่อสารเพื่อการปกครองท้องถิ่น

จากภาพที่ 5 สรุปการประยุกต์ใช้ AI ในการสื่อสารเพื่อการปกครองท้องถิ่น ถึงบทบาทของ AI ในการเสริมสร้างการสื่อสารเพื่อการปกครองท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ต้องผ่านการสื่อสารสองทางร่วมกันระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับผู้รับสารที่เป็นประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด นำมาสู่การได้ข้อมูลทางการสื่อสารที่เกิดจากการมีส่วนร่วม บนฐานการสื่อสารตามหลักนิติธรรม โปร่งใส ถูกจัดเก็บและบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วย AI ผ่านช่องทางหลากหลายรูปแบบทั้งการสื่อสารจากเซตของและระบบอัตโนมัติในพื้นที่จากการใช้เซนเซอร์หรืออุปกรณ์ IoT หรืออุปกรณ์อัจฉริยะ โดยมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล PDPA นำมาสู่การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ที่รวดเร็วและแม่นยำ จากการวิเคราะห์และแก้ไขหาแนวทางที่สอดคล้องกับนโยบายด้วยข้อมูลจาก AI ประกอบ ซึ่งหน่วยงานท้องถิ่นจำเป็นต้องสนับสนุนในด้านการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตร่วมกันในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารรวมถึงทรัพยากรและเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่นำมาสนับสนุนและใช้ในงานการสื่อสารในอนาคต

สรุป

การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการสื่อสารในการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในอนาคตสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพ ความเร็ว และความแม่นยำ ในการสื่อสารเพื่อการบริหารการทำงาน การสื่อสารทำความเข้าใจ ช่วยในการวิเคราะห์ด้วยฐานข้อมูลขนาดใหญ่ มีการใช้เซตของ และการกำหนดเนื้อหาหลักขณะสารที่ส่งต่อกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน ประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในลักษณะการสื่อสารสองทาง บนฐานของความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นและเกิดความร่วมมือร่วมใจเตรียมพร้อมในการขับเคลื่อนต่อการเป็นองค์กรท้องถิ่นในยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

เบตริอค. (2566). เทศบาลตำบลบ้านกลาง จ.ลำพูน สุดล้ำ ดิ่ง 5 ระบบเทคโนโลยีล้ำสมัยจาก Bedrock ยกระดับเมืองอัจฉริยะ. เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2567 จาก <https://bedrockanalytics.ai/blog/technology/>

- ban-klang-subdistrict-municipality-lamphun- province-goes-all-out-bringing-in-5-state-of-the-art-technology-systems-from-bedrock-to-raise-the-level-of-smart-cities
เบตริอค. (2567). 3 แพลตฟอร์มอัจฉริยะ เครื่องมือสุดเจ๋งช่วยให้ท้องถิ่นรับมือฤดูฝนได้อย่างสุดปัง. เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2567 จาก <https://bedrockanalytics.ai/blog/product-update/3-intelligent-platforms-awesome-tools-to-help-locals-cope-with-the-rainy-season-with-great-success>
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2560). หน่วยที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาการเมืองการปกครองท้องถิ่น. ใน เอกสารการสอน สาขาวิชารัฐศาสตร์ ชุดวิชา 82713 สัมมนาประเด็นการเมืองการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปริญญา ชาวสมุน. (2565). “ระบบรับฟังเสียงประชาชน AI” วิสัยทัศน์ที่เป็นจริงของ “นครปฐม Smart City”. เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2567 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1039265>
- วัฒนา นนทชิต และกรวิทย์ เกาะกลาง. (2565). การสื่อสารทางการเมืองท้องถิ่นยุคดิจิทัลในการส่งเสริมพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของคนรุ่นใหม่ระดับอุดมศึกษาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 12(2), 297-311.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการของภาครัฐ. เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2567 จาก <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/Articles/AI-in-Government-Services.aspx>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). AI เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สำหรับการบริหารงานและการบริการภาครัฐ. เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2567 จาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-e-book/79539/>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2562). การคาดการณ์อนาคตเทคโนโลยีดิจิทัลประเทศไทย 2035. เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2567 จาก <https://www.depa.or.th/storage/app/media/file/Second%20Deliverable%20RevVer%20TH%20V12%20140819%20FIN.pdf>
- Barrow, O. (2023). AI in Local Government: Emerging Applications Risks and Challenges. Retrieved July 1, 2024, from <https://fiscalnote.com/blog/artificial-intelligence-local-government>
- Lewis, E. (2023). Harnessing the Power of AI in Local Government: Improving Services and Empowering Communities. Retrieved July 1, 2024, from <https://fccma.org/2023/11/harnessing-the-power-of-ai-in-local-government-improving-services-and-empowering-communities/>