



บทความวิชาการ

รัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัลกับการบริหารภาครัฐยุคปัญญาประดิษฐ์
DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC SECTOR MANAGEMENT
IN THE ERA OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE

พระอาทิตย์ อติพโล (เนตรสว่าง)^{1*}Phra Arthit AtiPalo (Netsawang)^{1*}

*Corresponding Author E-mail: netsawang1993@gmail.com

Received July 1, 2026; Revised August 14, 2026; Accepted August 18, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “รัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัลกับการบริหารภาครัฐในยุคปัญญาประดิษฐ์” โดยวิเคราะห์แนวคิด บทบาท ความสำคัญ โอกาสและความท้าทายของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า รัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัลมุ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาการบริหารภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส ความรวดเร็ว และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ปัญญาประดิษฐ์มีบทบาทสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ การพยากรณ์สถานการณ์ การสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย การบริหารทรัพยากร และการพัฒนาบริการสาธารณะอัจฉริยะ ส่งผลให้การดำเนินงานของภาครัฐมีความแม่นยำ ลดต้นทุน และยกระดับคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ยังสนับสนุนการพัฒนาระบบราชการดิจิทัล การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการบริหารงานแบบบูรณาการ ซึ่งช่วยให้การกำหนดนโยบายสาธารณะมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล อย่างไรก็ตาม การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้อย่างเผชิญความท้าทายด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การพัฒนาทักษะบุคลากร ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และประเด็นด้านจริยธรรม ดังนั้น ภาครัฐควรพัฒนาศักยภาพบุคลากร จัดทำกฎหมายและ

¹ นักวิชาการอิสระ¹ Independent Scholar



มาตรฐานที่รองรับการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งส่งเสริมธรรมาภิบาลดิจิทัลที่ยึดหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วม เพื่อให้การบริหารภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และยั่งยืน นำไปสู่การพัฒนาระบบราชการสมัยใหม่และการยกระดับคุณภาพการบริหารภาครัฐของประเทศในอนาคต

คำสำคัญ: รัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัล; การบริหารภาครัฐ; ปัญญาประดิษฐ์

Abstract

This academic article aimed to examine “Digital Public Administration and Public Sector Management in the Era of Artificial Intelligence” by analyzing the concepts, roles, significance, opportunities, and challenges of applying digital technologies and artificial intelligence (AI) in public sector management. The findings indicated that digital public administration focuses on integrating information technology and digital innovations to enhance public sector governance in order to improve efficiency, transparency, responsiveness, and the effective delivery of public services to citizens. Artificial intelligence plays a crucial role in big data analytics, scenario forecasting, policy decision support, resource management, and the development of intelligent public services. These applications contributed to greater accuracy in government operations, cost reduction, and improved service quality. In addition, AI supports the advancement of digital government systems, inter-agency data integration, and integrated public administration, which enhances policy effectiveness, reduces operational redundancy, increases accessibility to public services, and promotes citizen engagement through digital platforms. However, the implementation of AI in the public sector still faces several challenges, including digital infrastructure limitations, workforce skill development, cybersecurity risks, personal data protection, digital inequality, and ethical concerns. Therefore, the public sector should strengthen human resource capabilities, establish appropriate laws and standards to govern the use of AI, and promote digital governance



based on transparency, accountability, and public participation. This will enable public administration to respond to citizens' needs more efficiently, fairly, and sustainably, ultimately contributing to the modernization of the bureaucratic system and the improvement of public sector governance in the future.

Keywords: Digital Public Administration; Public Sector Management; Artificial Intelligence (AI)

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 ได้ส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะภาครัฐซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย การให้บริการสาธารณะ และการบริหารจัดการทรัพยากรของประเทศ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้ผลักดันให้รูปแบบการบริหารภาครัฐเปลี่ยนแปลงจากระบบราชการแบบดั้งเดิมที่เน้นโครงสร้างลำดับชั้นและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน (Wirtz et al., 2019) ไปสู่การบริหารภาครัฐดิจิทัลที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลเป็นฐานในการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบาย และการให้บริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นความรวดเร็ว โปร่งใส มีประสิทธิภาพ ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัลจึงมิได้หมายถึงเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนกระบวนการทำงานแบบเดิมเท่านั้น แต่เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ และวิธีการบริหารภาครัฐให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูล เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ (United Nations Environment Programme [UNEP], 2024) พัฒนาการดังกล่าวมีความชัดเจนยิ่งขึ้นเมื่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเป็นส่วนสำคัญของระบบการบริหารภาครัฐ โดย AI สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย การคาดการณ์แนวโน้ม และปัญหาสาธารณะ การให้บริการประชาชนผ่านระบบอัตโนมัติและแชทบอต (Valle-Cruz et al., 2020) การบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนการติดตามตรวจสอบ และสนับสนุนการป้องกันการทุจริต การประยุกต์ใช้ AI จึงช่วยให้ภาครัฐสามารถดำเนินงานบนพื้นฐานของข้อมูล และหลักฐานมากยิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดจากกระบวนการ



ปฏิบัติงาน เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และยกระดับความสามารถของภาครัฐในการตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของประชาชนที่มีความซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (World Bank, 2026)

สรุปได้ว่า รัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัลจึงมิได้เป็นเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการราชการเท่านั้น แต่ยังเป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิด กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรของภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมดิจิทัลและเศรษฐกิจฐานความรู้ อันจะนำไปสู่การสร้างภาครัฐที่มีความทันสมัย โปร่งใส ยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้มุ่งศึกษาความหมาย แนวคิด และบทบาทของรัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัลในการบริหารภาครัฐยุคปัญญาประดิษฐ์

แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัล Digital Public Administration

รัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัล เป็นแนวคิดทางการบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ การกำหนดนโยบาย และการให้บริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส ความรวดเร็ว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นจากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลให้รูปแบบการบริหารภาครัฐเปลี่ยนแปลงจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่การบริหารที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล

1. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Government: E-Government

เป็นแนวคิดเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารภาครัฐ โดยเน้นการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นคำร้องออนไลน์ การชำระภาษีออนไลน์ และการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐ ช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government: E-Government) เป็นแนวคิดที่มุ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และการเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และการเข้าถึงบริการของประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารราชการจากระบบดั้งเดิมไปสู่การบริหารที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินงาน และการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (อนันตชัย แก้วศรีงาม, 2568) ทั้งนี้ แนวคิด



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล โดยในระยะแรกเน้นการนำระบบคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และให้บริการภาครัฐ ต่อมาได้พัฒนาไปสู่การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การเชื่อมโยงฐานข้อมูลภาครัฐ และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ อันเป็นพัฒนาการสำคัญที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่รัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐและการให้บริการประชาชน ในประเทศไทยเริ่มมีความชัดเจนภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และได้รับการยกระดับสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัล ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (ราชกิจจานุเบกษา, 2562)

สรุปว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริหาร และการบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น โดยเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล และการบริหารภาครัฐยุคปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริหารภาครัฐ ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความสะดวกในการเข้าถึงบริการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2. แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล Digital Government

รัฐบาลดิจิทัลเป็นพัฒนาการต่อเนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของภาครัฐทั้งระบบผ่านการใช้ข้อมูลดิจิทัล เทคโนโลยี และนวัตกรรมสมัยใหม่ในการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานดังกล่าวช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเชื่อมโยงข้อมูล และบูรณาการการทำงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และการให้บริการ อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมดิจิทัล ในปัจจุบัน ดังนั้น รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นพัฒนาการต่อเนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีขอบเขตการเปลี่ยนแปลงที่ครอบคลุมการบริหารงานภาครัฐทั้งระบบ (ทองศักดิ์ เหมือนเตย, 2563) มิได้จำกัดอยู่เพียงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนหรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการจากรูปแบบ



เอกสารไปสู่ระบบออนไลน์เท่านั้น แต่เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และนวัตกรรมมาใช้ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะ และการกำหนดนโยบายอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ ปัญญาประดิษฐ์ และนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางดิจิทัลและการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลยังครอบคลุมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และรูปแบบการบริหารภายในองค์กรภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น เชื่อมโยง และใช้ข้อมูลเป็นฐานมากขึ้น อันจะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการสร้างคุณค่าสาธารณะ และการพัฒนารัฐที่ทันสมัยและมีธรรมาภิบาล (กัญท์ซีสา เจริญกิจธินันท์ และคณะ, 2569)

สรุปว่า รัฐบาลดิจิทัล เป็นพัฒนาการต่อเนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มุ่งเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐทั้งระบบ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการสาธารณะ และการกำหนดนโยบายภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิดการบริหารงานบนฐานข้อมูล

3. แนวคิดการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัล Digital Era Governance: DEG

แนวคิดการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัล เป็นแนวทางการบริหารที่มุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูลขนาดใหญ่ และนวัตกรรมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความโปร่งใสในการให้บริการสาธารณะ การบริหารภาครัฐยุคดิจิทัลให้ความสำคัญกับการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การตัดสินใจบนฐานข้อมูล และการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทั้งยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล อันนำไปสู่การพัฒนากระบวนการที่ทันสมัย คล่องตัว และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม (Dunleavy et al., 2006) การบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลควรมุ่งเน้น 3 ประการ ได้แก่

1. การบูรณาการหน่วยงานภาครัฐให้เชื่อมโยงกัน หมายถึง การปรับโครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถประสานงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของภารกิจ และการทำงานที่แยกส่วนออกจากกัน โดยมุ่งรวมบริการ และข้อมูลของภาครัฐให้เชื่อมโยงเป็นระบบเดียว เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวคิด



ดังกล่าวเกิดขึ้นจากการวิพากษ์ข้อจำกัดของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐมีลักษณะกระจายตัว จึงเสนอให้เกิดการบูรณาการหน่วยงานและฐานข้อมูลร่วมกันผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยที่มุ่งเชื่อมโยงข้อมูล และการบริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน (ศิริพันธ์ ทิพย์เจริญ, 2562)

2. การออกแบบบริการตามความต้องการของประชาชน หมายถึง แนวคิดการจัดบริการภาครัฐที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยออกแบบบริการให้สอดคล้องกับปัญหา ความคาดหวัง และบริบทการดำเนินชีวิตของประชาชนในแต่ละกลุ่ม มากกว่าการยึดติดกับโครงสร้าง หรือภารกิจของหน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่ง แนวคิดนี้เน้นการบูรณาการข้อมูล กระบวนการ และการให้บริการระหว่างหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และครบวงจร ณ จุดเดียวลดภาระในการติดต่อหลายหน่วยงาน และยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัลที่มุ่งให้ภาครัฐดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสร้างประสบการณ์การรับบริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (อรุณัฐ ปุณยนก, 2567)

3. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทุกระบวนการทำงาน หมายถึง การแปลงข้อมูล เอกสาร และกระบวนการดำเนินงานจากรูปแบบเดิมที่เป็นกระดาษ หรือระบบออนไลน์ให้เป็นข้อมูล และกระบวนการในรูปแบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูล และการให้บริการประชาชน ในบริบทของภาครัฐ เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูล การเชื่อมโยงฐานข้อมูล การสื่อสารภายในองค์กร ไปจนถึงการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารราชการ และลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ยังเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารงานบนฐานข้อมูล การตัดสินใจเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง (อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล, 2563)

สรุปว่า แนวคิดการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัล เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารภาครัฐให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสังคมดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การบูรณาการ



หน่วยงานภาครัฐให้เชื่อมโยงกัน การออกแบบบริการตามความต้องการของประชาชน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทุกระบวนการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวช่วยให้ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส

การบริหารภาครัฐยุคปัญญาประดิษฐ์

การบริหารภาครัฐยุคปัญญาประดิษฐ์ เป็นแนวทางการบริหารที่นำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ การวิเคราะห์ข้อมูล และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น AI ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างความโปร่งใส และความแม่นยำในการปฏิบัติงาน การประยุกต์ใช้ AI จึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการบริหารภาครัฐให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมดิจิทัลและความต้องการของประชาชน

1. การบริหารโดยใช้ข้อมูลเป็นฐาน Data-Driven Government

การบริหารภาครัฐโดยใช้ข้อมูลเป็นฐาน เป็นแนวทางการบริหารที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลในฐานะปัจจัยสำคัญสำหรับการกำหนดนโยบาย การวางแผน การตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร และการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยการรวบรวม วิเคราะห์ และบูรณาการข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล และหลักฐานที่น่าเชื่อถือ แทนการพึ่งพาประสบการณ์หรือความคิดเห็นส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แนวทางดังกล่าวช่วยให้ภาครัฐสามารถวิเคราะห์ปัญหา ประเมินสถานการณ์ และคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการประกอบการออกแบบนโยบาย และการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น (สุธิญา พรหมมาก, 2568) ขณะเดียวกัน ในบริบทของรัฐบาลดิจิทัล ข้อมูลได้กลายเป็นทรัพยากรเชิงยุทธศาสตร์ของภาครัฐ การบริหารโดยใช้ข้อมูลเป็นฐานจึงครอบคลุมตั้งแต่การจัดเก็บ และพัฒนาคุณภาพข้อมูล การกำหนดธรรมาภิบาลข้อมูล การเชื่อมโยง และบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบบริหารที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลยังได้รับการสนับสนุนจากเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ เช่น ข้อมูลขนาดใหญ่ ปัญญาประดิษฐ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และการเรียนรู้ของเครื่อง ซึ่งช่วยเพิ่มขีดความสามารถของภาครัฐในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก ติดตาม และวิเคราะห์สถานการณ์ คาดการณ์แนวโน้ม ตลอดจนทำความเข้าใจ



พฤติกรรม และความต้องการของประชาชนแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปสู่การออกแบบนโยบายและบริการสาธารณะที่มีความเหมาะสม และแม่นยำมากขึ้น (วีระ สระทองแก่น และคณะ, 2565) นอกจากนี้ การใช้ข้อมูล และหลักฐานที่ตรวจสอบได้ยังช่วยส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลภาครัฐ โดยเพิ่มความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความสามารถในการตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ดังนั้น การบริหารโดยใช้ข้อมูลเป็นฐานจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารภาครัฐในยุครัฐบาลดิจิทัล และยุคปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการยกระดับการตัดสินใจเชิงนโยบาย การบริหารจัดการภาครัฐ และการให้บริการสาธารณะให้มีความทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุกัญญา แซ่มซ้อย, 2562)

สรุปว่า การบริหารโดยใช้ข้อมูลเป็นฐานเป็นแนวทางการบริหารภาครัฐที่ใช้ข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์เป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย วางแผน และตัดสินใจ เพื่อเพิ่มความถูกต้อง และประสิทธิภาพในการดำเนินงานภาครัฐ แนวคิดนี้ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถวิเคราะห์ปัญหา คาดการณ์แนวโน้ม และกำหนดแนวทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

2. การให้บริการสาธารณะอัจฉริยะ Smart Public Services

การให้บริการสาธารณะอัจฉริยะ เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการของภาครัฐที่มุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการออกแบบ และส่งมอบบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด โดยอาศัยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ AI ข้อมูลขนาดใหญ่ การประมวลผลแบบคลาวด์ และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับสังคมดิจิทัล การบริหารภาครัฐยุคใหม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่การบริหารที่อาศัยเทคโนโลยี และข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน (กัญทิศา เจริญกิจธินันท์ และคณะ, 2569)

การให้บริการสาธารณะอัจฉริยะมีลักษณะสำคัญ คือ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ และการใช้ระบบอัตโนมัติในการดำเนินงาน ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภาระด้านเอกสาร และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการของประชาชน การนำข้อมูล และหลักฐานเชิงประจักษ์มาใช้ในการบริหารภาครัฐจะช่วยให้การให้บริการมีความแม่นยำ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาระบบบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลควรมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม



ภาครัฐ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มคุณค่า และประสบการณ์ที่ดีแก่ประชาชน (UNESCO, 2021)

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะอัจฉริยะ เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาพัฒนาการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ และการใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ แนวทางดังกล่าวช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความสะดวก และยกระดับคุณภาพการบริการแก่ประชาชน ทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

3. การตัดสินใจเชิงคาดการณ์ Predictive Decision-Making

การตัดสินใจเชิงคาดการณ์ (Predictive Decision-Making) เป็นกระบวนการตัดสินใจที่อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลในอดีต ข้อมูลปัจจุบัน และข้อมูลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง การเรียนรู้ของเครื่อง และปัญญาประดิษฐ์ เพื่อคาดการณ์แนวโน้ม เหตุการณ์ หรือผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต แล้วนำผลการคาดการณ์มาใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดสรรทรัพยากร และการตัดสินใจขององค์กรให้มีความแม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวคิดดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกับการบริหารโดยใช้ข้อมูลเป็นฐาน ซึ่งให้ความสำคัญกับข้อมูล และหลักฐานเชิงประจักษ์ในการตัดสินใจ แทนการพึ่งพาประสบการณ์ หรือสัญชาตญาณเพียงอย่างเดียว (World Economic Forum, 2023) โดยเฉพาะในบริบทของการบริหารภาครัฐที่ต้องเผชิญกับปัญหาสังคม เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์จึงช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเปลี่ยนจากการบริหารที่มุ่งแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดขึ้นแล้วไปสู่การบริหารเชิงรุก ด้วยการคาดการณ์ปัญหา ความต้องการของประชาชน และสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อเตรียมมาตรการและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมการนำการตัดสินใจเชิงคาดการณ์มาใช้ในภาครัฐสามารถประยุกต์ได้ในหลายด้าน เช่น การคาดการณ์ปริมาณผู้ใช้บริการสาธารณสุข การพยากรณ์ความเสี่ยงจากภัยพิบัติ การวิเคราะห์แนวโน้มอาชญากรรม การบริหารจัดการจราจรอัจฉริยะ และการคาดการณ์ผลผลิตทางการเกษตรเพื่อประกอบการวางแผนด้านเศรษฐกิจ และการตลาด ขณะเดียวกันการประยุกต์ใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ และปัญญาประดิษฐ์ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถของภาครัฐในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก วิเคราะห์ทางเลือก ประเมินผลกระทบ และสนับสนุนการกำหนดนโยบายบนพื้นฐานของข้อมูล และหลักฐานที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (อรพินทร์ พญาพิทักษ์สกุล, 2568) นอกจากนี้ การใช้ AI และระบบวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ยังมีศักยภาพในการ



สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ลดความไม่แน่นอนในการบริหารงาน และช่วยลดความคลาดเคลื่อนจากการใช้ดุลพินิจเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ฉัตรพัฒน์ แก้วเลิศตระกูล, 2568) ดังนั้น การตัดสินใจเชิงคาดการณ์จึงเป็นกลไกสำคัญของการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลที่ช่วยให้ภาครัฐสามารถเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ในอนาคต ตัดสินใจได้อย่างมีหลักฐานรองรับ และออกแบบนโยบาย และบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปว่า การตัดสินใจเชิงคาดการณ์ เป็นกระบวนการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูล สถิติ การวิเคราะห์ขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ AI และการเรียนรู้ของเครื่อง Machine Learning ในการคาดการณ์แนวโน้ม และผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในภาครัฐที่สามารถนำมาใช้ในการคาดการณ์ปัญหา

สรุป

รัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัลกับการบริหารภาครัฐยุคปัญญาประดิษฐ์



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่



จากแผนภาพสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้

1. รัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัล Digital Public Administration เป็นกรอบแนวคิดหลักที่มุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ E-Government เป็นจุดเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการและการบริหารงานภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.2 แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล Digital Government เป็นการพัฒนาต่อยอดจาก E-Government โดยเน้นการบูรณาการข้อมูล การเชื่อมโยงหน่วยงาน และการให้บริการแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

1.3 แนวคิดการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัล Digital Era Governance: DEG เป็นรากฐานสำคัญของรัฐประศาสนศาสตร์ดิจิทัล ประกอบด้วย Reintegration: การบูรณาการหน่วยงานภาครัฐ Needs-Based Holism: การออกแบบบริการตามความต้องการของประชาชน Digitization: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในทุกกระบวนการ

2. การบริหารภาครัฐยุคปัญญาประดิษฐ์ AI-Based Public Administration เป็นการประยุกต์ใช้ AI และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการสาธารณะ

2.1 การบริหารโดยใช้ข้อมูลเป็นฐาน Data-Driven Government เป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารภาครัฐยุค AI โดยใช้ข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ในการกำหนดนโยบาย วางแผน และตัดสินใจ

2.2 การให้บริการสาธารณะอัจฉริยะ Smart Public Services เป็นการนำ AI, Big Data และเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาบริการภาครัฐให้มีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2.3 การตัดสินใจเชิงคาดการณ์ Predictive Decision-Making เป็นการใช้ AI และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงเพื่อคาดการณ์แนวโน้มและสถานการณ์ในอนาคต ช่วยให้ภาครัฐสามารถบริหารงานเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานทั้งหมดต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนสำคัญ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ข้อมูลและธรรมาภิบาลข้อมูล บุคลากรภาครัฐที่มีทักษะดิจิทัล กฎหมายและมาตรฐานรองรับ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI ได้แก่ เพิ่มประสิทธิภาพและความ



รวดเร็วในการดำเนินงาน ลดต้นทุนและความซ้ำซ้อน เพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบได้
ยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สนับสนุนการ
ตัดสินใจเชิงนโยบายที่แม่นยำ สร้างคุณค่าสาธารณะและการพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- กัณฑ์ชิตา เจริญกิจฉินันท์ และคณะ. (2569). การพัฒนาการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ พลวัต
ใหม่แห่งการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมการ
บริหาร*, 9(2), 316–326.
- ฉัตรณพัฒน์ แก้วเลิศตระกูล. (2568). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารราชการแผ่นดิน
ของไทย: กรณีศึกษานโยบาย THAILAND DIGITAL GOVERNMENT. *วารสาร
สังคมพัฒนศาสตร์*, 8(10), 223–232.
- ทองศักดิ์ เหมือนเตย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย: ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและ
พัฒนาการ. *วารสารอินทิลักษณ์สาร มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 15(2), 129–152.
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562.
(2562, 22 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก. หน้า 57–66.
- วีระ สระทองแก่น และคณะ. (2565). นโยบายรัฐบาลดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณะ. *วารสาร
มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 9(6), 245–256.
- ศิรินันท์ ทิพย์เจริญ. (2562). ธรรมชาติของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. *Thai Interdisciplinary and Sustainability Review*,
1(2), 97–103.
- สุกัญญา แซ่ม้อย. (2562). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธิญา พรหมมาก. (2568). การบริหารงานราชการไทย: แนวคิดและทิศทางจากการ
วิเคราะห์เชิงประจักษ์. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 8(2), 264–282.
- อนันตชัย แก้วศรีงาม. (2568). ปัจจัยสู่ความสำเร็จ: นโยบายภาครัฐการนำระบบดิจิทัลใน
การยกระดับการบริการประชาชนในประเทศไทย. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมการ
บริหาร*, 8(6), 292–306.
- อนุศักดิ์ ฉืนไพศาล. (2563). *องค์การและการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อรพินทร์ พญาพิทักษ์สกุล. (2568). เปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล: อนาคตการบริการภาครัฐ
ของไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษาวิชาการ*, 3(4), 181–197.



- อรุณัฐ ปุณยกนก. (2567). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย: การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อความสำเร็จ. *วารสารบัณฑิตศึกษาวิชาการ*, 2(4), 42–53.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford: Oxford University Press.
- UNESCO. (2021). *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. Paris: UNESCO.
- United Nations Environment Programme. (2024). *Global Waste Management Outlook 2024: Beyond an Age of Waste—Turning Rubbish into a Resource*. Nairobi, Kenya: United Nations Environment Programme. Retrieved 10 June, 2026, From <https://www.unep.org/resources/report/global-waste-management-outlook-2024-youth-beyond-age-waste-turning-rubbish>
- Valle-Cruz, D., Criado, J. I., Sandoval-Almazán, R., & Gil-Garcia, J. R. (2020). Assessing the public policy-cycle framework in the age of artificial intelligence: From agenda-setting to policy evaluation. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101509.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector—Applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615.
- World Bank. (2026). *What a Waste 3.0: Global Snapshot of Solid Waste Management toward Circularity until 2050*. Washington: World Bank.
- World Economic Forum. (2023). *Digital Transition Framework: An Action Plan for Public-Private Collaboration*. Geneva: World Economic Forum.