



การศึกษาค้นคว้าอิสระ

วัฒนธรรมองค์การกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI): กรณีศึกษา ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111 ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน หรือ **ศบช.** อยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาตักนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำ นร. หรือผู้บริหารระดับสูงของประเทศ โดยการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรมและเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ จึงได้มีการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก ช่างต่อการเข้าถึงบริการของประชาชนภายใต้ชื่อ **“ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111”** โดยประชาชนสามารถยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทาง การร้องทุกข์ 6 ช่องทางได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล 1111 เว็บไซต์ www.1111.go.th ตู้ ปณ. 1111 จุดบริการประชาชน 1111 โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และ Line Official @PSC1111



คำถามของการศึกษา

- วัฒนธรรมองค์การของ ศบช. มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างไร
- บทบาทและสถานการณ์ในอดีตจนถึงปัจจุบันของ ศบช. เป็นอย่างไร
- ศบช. สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111 ได้อย่างไร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture)

- มิติการพัฒนาบุคลากร
- มิติผลการปฏิบัติงาน
- มิติการมีส่วนร่วมและความผูกพัน
- มิติสภาพแวดล้อม

ลักษณะขององค์การ (Characteristics of the organization)

- บทบาทของเจ้าหน้าที่
- โครงสร้างการทำงาน (Structure)
- ระบบการทำงาน (System)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การของ ศบช. ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111

ระเบียบวิธีวิจัย

- รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)
- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารราชการ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ข้าราชการ และพนักงานราชการ ศบช. จำนวน 12 คน

ผลการศึกษา

Organizational Culture

มิติการพัฒนาบุคลากร

จัดกิจกรรมและอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI ให้กับบุคลากรเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง

มิติผลการปฏิบัติงาน

การให้บริการประชาชนมี 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบดิจิทัล และไม่เป็นดิจิทัล

มิติการมีส่วนร่วมและความผูกพัน

การประชุมเชิงปฏิบัติการ การระดมความคิดเห็น และมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากร

มิติสภาพแวดล้อม

กฎหมายและนโยบายของรัฐบาล มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การ

Characteristics of the organization

ศบช. มีอัตรากำลังทั้งสิ้น 126 อัตรา ประกอบด้วย ข้าราชการ 48 อัตรา และพนักงานราชการ 78 อัตรา มีโครงสร้างการบริหารจัดการภายในแบ่งออกเป็น 6 ส่วนและ 1 ฝ่าย

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

- จัดประเด็นสำคัญและเสนอตัวเลือกที่เกี่ยวข้อง ช่วยลดปริมาณงานและเวลาการดำเนินการ
- การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และเสนอแนะเชิงนโยบาย

สรุปผลการศึกษา

วัฒนธรรมองค์การเข้มแข็ง (Strong culture)

ปัจจัยที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

- การเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development)
- ความพร้อมในการปรับตัว (Adaptability)
- ความร่วมมือและการสื่อสาร (Collaboration and Communication)
- การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Leadership Support)

การยอมรับเทคโนโลยีฯ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ข้อเสนอแนะ

1. ก่อนเริ่มดำเนินโครงการหน่วยงานภาครัฐต้องประเมินความเหมาะสมในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)
2. การกำหนดกรอบการดำเนินโครงการให้ชัดเจนและกำหนดตัวชี้วัด จากการสนับสนุนของผู้บริหาร
3. การจัดฝึกอบรมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานของ AI ให้มากขึ้น
4. การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารสร้างการรับรู้ให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. การละเมิดความเป็นส่วนตัว ด้วยความสามารถของ AI