

DEVELOPMENT OF PERSONNEL CAPABILITY TOWARDS DIGITAL GOVERNMENT SERVICES: A CASE STUDY OF KHAO RUP CHANG TOWN MUNICIPALITY, SONGKHLA PROVINCE

Supattra SANGMANEE^{1*} and Woratha MONGKHONSUEBSAKUL²

1 Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University Thailand;

samlovesam12367@gmail.com (Corresponding Author)

2 Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University Thailand

ARTICLE HISTORY

Received: 29 September 2023

Revised: 11 October 2023

Published: 27 October 2023

ABSTRACT

This research aims to study 1) the direction of development of personnel capability towards digital government services of Khao Rup Chang Town Municipality, Songkhla Province; 2) the challenges and obstacles in the development of personnel capability towards digital government services in the mentioned organization. This is a qualitative study. The data were gathered from documents and interviews with five key informants. These informants are directly involved individuals and those responsible for policymaking regarding the development of personnel capability in the organization under study. The results revealed that Khao Rup Chang Town Municipality has a direction for the development of personnel capability towards digital government services as follows: 1) Designing or planning personnel development to increase digital skills as well as planning and considering sending personnel to receive training according to their advancement; 2) Developing executive policies in accordance with the nation's human resource development strategy, including the 20-year national strategy, the existing Constitution of the Kingdom of Thailand, and the Royal Decree on Principles and Methods of Good Government Administration, B.E. 2546 (2003), and 3) Evaluating the standards of knowledge, skills, and competence of digital personnel. The challenges to developing the personnel capability for success include insufficient electronic tools and equipment to support the elevation of services to the digital government services, limited budgets, and a lack of skilled personnel in transferring digital skills, etc.

Keywords: Development of Personnel Capability, Digital Government Services, Digital Literacy

CITATION INFORMATION: Sangmanee, S. & Mongkhonsuebsakul, W. (2023). Development of Personnel Capability towards Digital Government Services: A Case Study of Khao Rup Chang Town Municipality, Songkhla Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 19

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัล: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จังหวัดสงขลา

สุพัฒตรา แสงมณี^{1*} และ วรธา มงคลสืบสกุล²

1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ; samlovesam12367@gmail.com

(ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสู่การให้บริการภาครัฐดิจิทัลของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จังหวัดสงขลา 2) ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัลในหน่วยงานดังกล่าว การศึกษานี้เป็นเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ราย ซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงรวมถึงเป็นผู้ที่กำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานที่ทำการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า เทศบาลเมืองเขารูปช้างมีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสู่การให้บริการภาครัฐดิจิทัลในรูปแบบดังนี้ 1) การออกแบบหรือวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะด้านดิจิทัล รวมถึงการวางแผนพิจารณาส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามสายความก้าวหน้า 2) การพัฒนานโยบายของผู้บริหารให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของประเทศ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปัจจุบัน รวมถึงพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เป็นต้น และ 3) การประเมินมาตรฐานความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรด้านดิจิทัล ปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสู่ความสำเร็จมีหลายประการ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนการยกระดับให้บริการสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัล งบประมาณที่จำกัด รวมถึงการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดทักษะทางดิจิทัล เป็นต้น

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร, การบริการภาครัฐดิจิทัล, เทคโนโลยีดิจิทัล

ข้อมูลการอ้างอิง: สุพัฒตรา แสงมณี และ วรธา มงคลสืบสกุล. (2566). การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัล: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จังหวัดสงขลา. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 19

บทนำ

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นแค่เพียงเครื่องมือ สนับสนุนการทำงานอย่างเช่นที่ผ่านมา แต่ปัจจุบันมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีความก้าวหน้าและเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการประกอบธุรกิจของคนอย่างแท้จริง อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของ ประเทศในการวางแผนทางการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสังคม ไทยในปัจจุบันเป็นสังคมแห่งโลกยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความจำเป็นอย่างมากในการดำรงชีวิต เพราะเทคโนโลยีสามารถอำนวยความสะดวกให้กับมนุษย์ได้เป็นอย่างดีและยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการและกระบวนการทางสังคม รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้องค์การต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องมี การปรับเปลี่ยนองค์การเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง (ศุภโชค เทพหวัง, 2565) เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเข้ามามีบทบาท สำคัญส่งผลต่อสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิต วิถีชีวิตในสังคม โดยเฉพาะในภาครัฐได้มีการออกพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 โดยให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการ แผ่นดินและการบริการสาธารณะ และให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เป็นการเชื่อมโยงแบ่งปันข้อมูล การส่งต่อข้อมูล การติดต่อสื่อสาร การใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ อย่างคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ มาทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการเพื่อให้เป็นระบบข้อมูล ยุกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล สำหรับประเทศไทยได้มีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่าง หน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็วเปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งเพื่อให้บริการประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ในทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางอย่างปลอดภัย ได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานรัฐได้

เทศบาลเขารูปช้างเป็นองค์การหนึ่งที่มีการปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าให้มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และมีแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รองรับการกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศและยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้งให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เทศบาลเมืองเขารูปช้าง จึงกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล (เทศบาลเมืองเขารูปช้าง, 2564) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน และเพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลเขารูปช้าง สอดคล้องตามประเด็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การยกระดับประสิทธิภาพระบบงานและการจัดการความรู้ นวัตกรรมผ่านการเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยวัตถุประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน ซึ่งหมายรวมถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนของเทศบาลเขารูปช้าง ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งระบบการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม และระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานบนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย

ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของศึกษาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในการขับเคลื่อนองค์การในยุคดิจิทัล เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานขององค์การ ให้บรรลุเป้าหมายได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในการบริหาร และมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์การสมัยใหม่ เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ผู้วิจัยจึงได้นำประเด็นดังกล่าวมาทำการศึกษา

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสู่การให้บริการภาครัฐดิจิทัล รวมถึงปัญหาและอุปสรรค ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลเมืองเขารูปช้างและเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัลต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

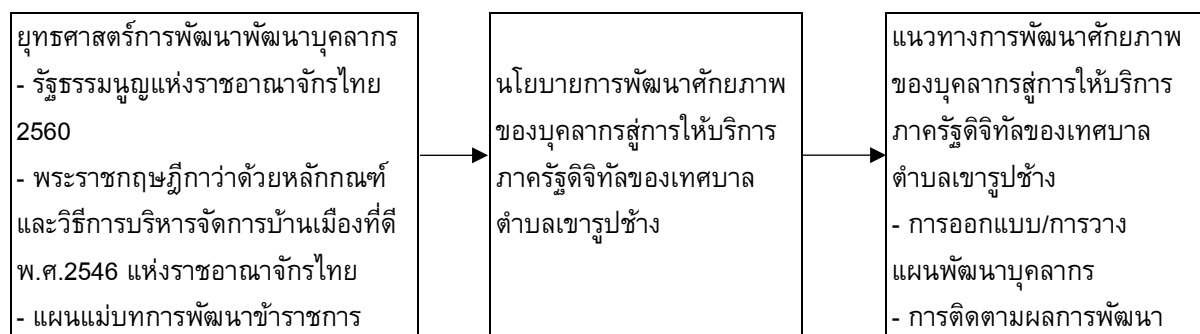
การพัฒนาศักยภาพบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดี (วรภรณ์ แต่งผล, 2554) ซึ่งการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่ง อันจะส่งผลให้งานของหน่วยงานที่ปฏิบัติ อยู่สามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (สุริยา มนตรีภักดิ์, 2550) ซึ่งวัตถุประสงค์ของการพัฒนามีดังนี้ 1) การพัฒนาที่ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและ ภายนอกได้ทัน ทั้งที่ 2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการนำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่มาปรับใช้ 3) สร้างความรับผิดชอบร่วมกัน 4) สร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดความตื่นตัว มีการแข่งขันสร้างผลงานเพื่อองค์กรส่วนรวม 5) สร้างความสัมพันธ์อันดีในบรรดาผู้ปฏิบัติงานตามลำดับชั้นของสายบังคับบัญชาระหว่างผู้ร่วมงาน 6) สร้างกลไกที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และ 7) พัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถ (วิเชียร วิทยาอุดม, 2550) โดยแนวทางการพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ร่วมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อให้บุคลากรนั้นๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ผูกพันกับองค์กร และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร แนวทางและวิธีการพัฒนาบุคลากร จากความหมายของการพัฒนาบุคลากรนั้น ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาให้เหมาะสมกับงานแต่ละด้านเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรหรือหน่วยงานกำหนดไว้ (เกรียงศักดิ์ ชะเอมไทย, 2553)

การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การที่องค์กรต้องมีการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อก้าวไปสู่การเป็นหน่วยงานดิจิทัลที่ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ให้ตรงตามความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงไป (ชัยรัตน์ ชามพูนท, 2564) มาตรฐานสากลด้านทักษะดิจิทัลของ ICDL (International Computer Driving License) ที่ได้รับการยอมรับในการใช้วัดมาตรฐานทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และดิจิทัลของบุคลากรอันดับหนึ่งของโลกในปัจจุบันภายใต้กรอบแนวคิด "Digital Workplace Skills Framework" โดยกำหนดองค์ประกอบในการวัดความรู้ Digital literacy ออกเป็น 4 มิติ คือ 1) ทักษะการใช้อุปกรณ์ไอทีและดิจิทัลต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย 2) การวัดความสามารถในด้านการหาข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือ และประยุกต์ใช้งาน 3) การวัดความสามารถในด้านการสร้างข้อมูลดิจิทัลใหม่ และ 4) การวัดความสามารถการจัดการกับข้อมูล สำหรับในประเทศไทยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (Thailand Digital Government Academy: TDGA) ได้กำหนดกรอบมาตรฐานการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐไว้ 5 มิติ คือ 1) ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น 2) ทักษะการเข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน 3) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา 4) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการและองค์กร และ 5) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ (สถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐ, 2560) อย่างไรก็ตาม ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ ลงทุน เพื่อให้การปรับเปลี่ยนในหน่วยงานบังเกิดผลอย่างแท้จริง ในการปรับปรุงบางอย่างจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และอุปกรณ์ การปฏิบัติบางอย่างมาใช้ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการจัดระบบข้อมูลต่างๆ ดังนั้น จึงต้องพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้มีขีดความสามารถเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยดังกล่าว การพัฒนาทรัพยากร

บุคคลขององค์กรให้มีศักยภาพเหมาะสมตลอดเวลา จึงต้องถือเป็นการลงทุนที่สำคัญ และต้องใช้งบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาบุคคลเป็นไปตามที่คาดหวังอย่างแท้จริง (นิตยา สุริน, 2562)

การบริการสู่ภาครัฐดิจิทัล หมายถึง การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการเป้าหมายยุทธศาสตร์ผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐบาลที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ทั้งในระดับยุทธศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ระดับโครงการ โดยระบบงบประมาณและระบบการตรวจสอบ ต้องส่งเสริมแรงขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) โดยไม่เพียงแต่มีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์การของรัฐเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบรรดาข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐด้วย บุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีความนิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชนมีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายและเกี่ยวข้องกับรัฐบาลที่จะต้องมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่รัฐปฏิบัติและพึงปฏิบัติเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน เพราะการบริการที่ประชาชนได้รับจะเป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนั้นการส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ประชาชนจึงมีความสำคัญอย่างมากที่หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องพึงกระทำ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนไว้เป็นจิตสำนึกของการให้บริการไว้เสมอ นอกจากนี้ในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมองระบบการให้บริการสาธารณะในฐานะที่เป็นระบบเปิดด้วยโดยมองว่า มีสภาพแวดล้อมภายนอกที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และจากทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาแล้วเข้ามามีผลกระทบต่อการให้บริการอยู่เสมอ ทำให้ต้องมีการนำวิธีการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) มาใช้เพิ่มมากขึ้น (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2559)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการศึกษาจากข้อมูลเอกสาร (documentary research) และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง

และมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาเป็นอย่างดี จำนวน 5 ราย ได้แก่ นายกเทศมนตรี 1 คน ปลัดเทศบาล 1 คน บุคลากรภายในเทศบาล 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน จากนั้นนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อสรุป ผลการวิจัย โดยการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปผลเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สองประเด็น ดังนี้

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสู่การให้บริการภาครัฐดิจิทัล เทศบาลเมืองเขารูปช้าง จังหวัดสงขลา

1) การออกแบบหรือวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการติดตามตรวจสอบการพัฒนา

เทศบาลเมืองเขารูปช้างมีแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นไปแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ ซึ่งจะจัดทำขึ้นครั้งละ 3 ปี โดยเล่มปัจจุบันที่กำลังจัดทำ คือ แผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567-2569 ซึ่งเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ได้สอบถามความต้องการในการพัฒนาความต้องการของบุคลากรเป็นประจำทุกปี โดยความต้องการของบุคลากรจะเป็นการพัฒนาความรู้รอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่พนักงานเทศบาลรับผิดชอบอยู่ เพื่อพัฒนาศักยภาพเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเองเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัล ในส่วนของการพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะด้านดิจิทัลนั้น ในแผนพัฒนาบุคลากรได้ระบุแผนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านดิจิทัลและการพัฒนานวัตกรรมในยุคดิจิทัล และในส่วนของติดตามตรวจสอบการพัฒนากองการเจ้าหน้าที่ที่จะกำหนดให้บุคลากรมีการทำแบบประเมิน (โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินถึงความคุ้มค่า และความรู้ที่ได้) และสรุปรายงาน ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 และ 2)

2) การพัฒนากับความสอดคล้องของนโยบายของผู้บริหารและยุทธศาสตร์การพัฒนา

นโยบายของผู้บริหารและยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่การให้บริการภาครัฐดิจิทัลของเทศบาลเมือง เขารูปช้าง พบว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นไปตาม

2.1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 258 ข (4) ได้กำหนดไว้ว่า "ให้มีการปรับปรุงและ พัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงาน ในหน่วยงานของรัฐ มีความซื่อสัตย์สุจริต กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรการคุ้มครองป้องกันบุคลากรภาครัฐจากการใช้อำนาจโดยไม่เป็นธรรมของ ผู้บังคับบัญชา"

2.2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดให้ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

2.3) ตามประกาศหลักเกณฑ์การจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และประกาศคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น หมวดที่ 12 ส่วนที่ 3 การพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต. และเมืองพัทยา) มีการพัฒนาผู้ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติ เพื่อให้รู้ระเบียบแบบแผนของทางราชการ หลักและวิธีปฏิบัติราชการ บทบาท และหน้าที่ของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และแนวทางปฏิบัติตนเพื่อเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ดี โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต. เมืองพัทยา) ต้องดำเนินการพัฒนาให้ครบถ้วนตามหลักสูตรที่คณะกรรมการข้าราชการท้องถิ่น (ก.จ.จ. ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด) กำหนด และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะที่ดี คุณธรรม และจริยธรรม อันจะทำให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในตำแหน่งนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการจัดทำแผนการพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ต้องกำหนดตามกรอบของแผนพัฒนาที่คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. กำหนด โดยให้กำหนดเป็นแผนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีระยะเวลา 3 ปี ตามกรอบของแผนอัตรากำลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

2.4) นอกจากนี้ยังอาศัยความร่วมมือทางวิชาการระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับสถาบันการศึกษาต่างๆ รวมถึงหน่วยงานอื่น โดยมีเจตนารมณ์เพื่อพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานทางวิชาการในการอบรมพัฒนาให้บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติงานภายใต้ภารกิจหน้าที่ มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยสถาบันพัฒนาบุคลากร ได้มีการทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการเพิ่มเติมกับสถาบันการศึกษา 5 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และสำนักงานบริหารทรัพย์สินและกีฬาร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยวิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยคณะวิทยาการจัดการและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัย จัดทำและพัฒนาหลักสูตรสำหรับใช้ในการจัดฝึกอบรมพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่เหมาะสมกับตำแหน่งและจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนา หรือกิจกรรมการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะในการบริหารงานและการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงร่วมกันทำโครงการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้แก่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามนโยบายของรัฐบาลอาทิจากการทำให้ระบบสารสนเทศยุค 4.0 การสร้างนวัตกรรมและการนำไปใช้เชิงปฏิบัติเพื่อพัฒนาบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นหรือตามที่หน่วยงานทั้งสองเห็นสมควร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561)

ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัล เทศบาลเมืองเขารูปช้าง จังหวัดสงขลา

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัล ผู้วิจัยได้พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา มีดังนี้

- 1) ปัญหาด้านอุปกรณ์ พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการใช้งานด้านดิจิทัลไม่เพียงพอ และมีความล้าสมัย ช้า รุด ขาดประสิทธิภาพในการใช้งาน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 และ 3)
- 2) ปัญหาด้านงบประมาณ พบว่า ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการเพิ่มทักษะดิจิทัลนั้น ส่วนมากจะเน้นการส่งเข้ารับการอบรมจากหน่วยงานวิชาการภายนอก เพราะสถาบันการศึกษาที่ให้บริการวิชาการหรือหน่วยงานที่จัด จะมีค่าใช้จ่ายในการเข้าฝึกอบรมที่ค่อนข้างสูง ทำให้เทศบาลจำเป็นต้องมีการตั้งค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ให้บุคลากร ซึ่งบางครั้งก็ไม่เพียงพอกับความต้องการที่จะเข้าอบรมของบุคลากรในสังกัด (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5)
- 3) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า ทางเทศบาลขาดแคลนบุคลากรที่จะเป็นวิทยากรให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร และบุคลากรแต่ละคนมีระดับทักษะทางด้านเทคโนโลยีที่ไม่เท่ากัน ทำให้ยากต่อการเตรียมเนื้อหา เพื่อการให้ความรู้ของ

วิทยาการ และเนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 คณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองต้องคำสั่งศาลอุทธรณ์จังหวัดสงขลาให้หยุดปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การดำเนินงานการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โอนย้าย ติดขัดด้วยไม่มีผู้บริหารฝ่ายการเมือง ตั้งแต่วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 จนขณะเข้าสู่รอบการประเมินที่สอง ทำให้การดำเนินการด้านการบริหารบุคคลขับเคลื่อนภายใต้ข้อจำกัดจนกว่าจะได้ผู้บริหารกลับมาปฏิบัติราชการจึงสามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ได้ คล่องตัวมากยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นไปแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ ทางเทศบาลจะมีการสอบถามความต้องการในการพัฒนาความต้องการของบุคลากรทุกปี โดยส่วนมากความต้องการของบุคลากรจะเป็นการพัฒนาความรู้อบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่พนักงานเทศบาลรับผิดชอบอยู่ เพื่อพัฒนาศักยภาพเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเองเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัล ในส่วนของการติดตามตรวจสอบการพัฒนา กองการเจ้าหน้าที่จะกำหนดให้บุคลากร มีการทำแบบประเมินและสรุปรายงาน ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม และในการพัฒนาดังกล่าวจะสอดคล้องกับ 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 258 ข (4) ที่ได้กำหนดให้มีการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงาน ในหน่วยงานของรัฐ มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพ 2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ 3) หลักเกณฑ์การจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และประกาศคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมวดที่ 12 ส่วนที่ 3 การพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปจ. เทศบาล อบต. และเมืองพัทยา) มีการพัฒนาผู้ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติ เพื่อให้รู้ระเบียบแบบแผนของทางราชการ หลักและวิธีปฏิบัติราชการ บทบาท และหน้าที่ของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

จึงเห็นได้ว่าเทศบาลเมืองเขารูปช้างจะมีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นประจำทุกปี ตามแบบแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ และตรงกับข้อบังคับ หลักเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดในการพัฒนาบุคลากร ข้าราชการ ทำให้บุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาความรู้ ทักษะอยู่ตลอด ซึ่งสอดคล้องกับ วราภรณ์ แต่งผล (2554) และ สุริยา มนตรีภักดิ์ (2550) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นส่งผลให้บุคลากรยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัลได้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพื่อให้การบริการภาครัฐสะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของประชาชน และให้การทำงานขององค์กรเป็นไปตามทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน และการดำเนินการดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565) ที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับสู่ภาครัฐดิจิทัลของหน่วยงานดังกล่าวยังคงมีอุปสรรคที่สำคัญคือ งบประมาณในการเข้าฝึกอบรมไม่เพียงพอต่อความต้องการที่จะเข้ารับการอบรมของบุคลากรในสังกัด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยา สุริน (2562) ที่ศึกษาถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัลของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม ที่พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ ลงทุน เพื่อให้การปรับเปลี่ยนในหน่วยงานบังเกิดผลอย่างแท้จริงในการ

ปรับปรุงบางอย่างจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และอุปกรณ์การปฏิบัติงานอย่างมาใช้ในการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการจัดระบบข้อมูลต่างๆ ดังนั้น จึงต้องพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้มีขีดความสามารถเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยดังกล่าว การพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีศักยภาพเหมาะสมตลอดเวลา จึงต้องถือเป็นการลงทุนที่สำคัญ และต้องใช้งบประมาณเพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาบุคคลเป็นไปตามที่คาดหวังอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) ผู้บริหารควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ตรงกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ และเน้นทักษะด้านเทคโนโลยี โดยเน้นจากการปฏิบัติงานจริง มีการกำหนดออกแบบและวางแผนการพัฒนาที่สามารถเห็นผลได้จริง หลักการเข้ารับการพัฒนา มีการติดตาม ประเมิน อย่างต่อเนื่อง
- 2) ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการสู่ภาครัฐดิจิทัล เทศบาลเมืองเขารูปช้างควรเน้นการปรับแนวคิดให้ผู้บริหารหรือบุคลากรมีความคิดที่ดีในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานว่ามีความสะดวกมากกว่ารูปแบบเก่า และให้บุคลากรเน้นปฏิบัติงานให้ตรงกับเกณฑ์ที่กฎหมายตั้งไว้ว่าให้ถึงประชาชนเป็นหลัก ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). *กิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- เกรียงศักดิ์ ชะเอมไทย. (2553). *ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชัยรัตน์ ชามพูนท. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคการเปลี่ยนแปลงฉับพลันทางดิจิทัล. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(1), 195-208.
- นิตยา สุริน. (2562). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2559). *แนวคิดและหลักการของการบริการสาธารณะ หน่วยที่ 1*. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทศบาลเมืองเขารูปช้าง. (2564). *นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลเทศบาลเมืองเขารูปช้าง*. สืบค้นจาก https://www.krc.go.th/files/com_news_download/2023-04_d2ee7f0aae964d1.pdf.
- วรารณณ์ แต่งผล. (2554). *การศึกษาแนวทางการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองแม่สอด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนวัชรการพิมพ์ จำกัด.
- ศุภโชค เทพหวัง. (2565). *การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ส่องค์การดิจิทัล*. สืบค้นจาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2565_1681982501_6414830011.pdf.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐ. (2564). *กรอบมาตรฐานหลักสูตรทักษะดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ*. สืบค้นจาก https://dgsc.dga.or.th/home/about_us.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *แนวทางปฏิบัติที่ดีของประเทศสิงคโปร์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/NzMONA>.

สุริยา มนตรีภักดิ์. (2550). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ
 ขอบบังคับครูสภา 2548 ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรีเขต 1. สารนิพนธ์
 การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).