

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร
ในยุคราชการ 4.0

Development of Digital Skills of Personnel Working at the Office of the Na San
Municipality in the Era of Government 4.0

เกศรินทร์ นามวัชรโสพิศ¹, วาสนา จาตุรัตน์², สุพัฒพงศ์ แยมอิม³

Ketsarin Namwatcharasopit¹, Wassana Jaturat², Supatpong Yamim³

1 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร. 083 528 6454 อีเมล 65052541003@student.sru.ac.th

2 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร. 081 693 5199 อีเมล wasana.edu@gmail.com

3 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร. 081 499 9833 อีเมล dr.supatpong1982@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทักษะการใช้ดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร 2) เปรียบเทียบทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร จำนวน 89 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีเจาะจงจากรองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลเมืองนาสาร หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ นักทรัพยากรบุคคล และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหาร ด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา 2) ผลการเปรียบเทียบทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุและระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 คือ การปรับทัศนคติ การหมุนเวียนงาน จัดอบรมทั้งด้านทฤษฎีและทางปฏิบัติ จัดสรรระยะเวลาอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสม และเพิ่มจำนวนนักวิชาการคอมพิวเตอร์

คำสำคัญ : การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล บุคลากรปฏิบัติงาน สำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร

ABSTRACT

This study aims to 1) study the level of digital skills of personnel working at Na San Municipality Office, 2) compare the digital skills of personnel working at Na San Municipality Office classified by personal factors, and 3) study the guidelines for developing digital skills of personnel working at Na San Municipality Office in the era of Government Service 4.0. This study was mixed-method research. The quantitative research used questionnaires as a tool to collect data from 89 personnel working at Na San Municipality Office. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, t-test, and analysis of variance. The qualitative research used in-depth interviews with 6 people, namely the deputy mayor, the permanent secretary of Na San Municipality, the chief of the permanent secretary office, the director of the strategy and budget division, the human resources professional, and the computer scientist. The data were analyzed by descriptive method.

The results of the study found that 1) the digital skills of personnel working at Na San Municipality Office in the Civil Service 4.0 era were at a high level overall, ranking from most to least as follows: the use of digital technology, the driving of digital change, the development of innovation for services, the compliance with and application of digital laws, and the application of technology for work development. 2) The results of the comparison of digital skills of personnel classified by personal factors found that people of different ages and with different highest levels of education had significantly different developments in digital skills of personnel working at the Na San Municipality Office in the Civil Service 4.0 era at a statistical level of 0.05 3) The guidelines for developing digital skills of personnel working at the Na San Municipality Office in the Civil Service 4.0 era were to adjust attitudes, rotate jobs, organize training in both theory and practice, allocate appropriate training time in digital technology, and increase the number of computer scientists.

Keywords: Digital skills development, Personnel, Na San Municipality Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบราชการไทยเป็นหน่วยงานปกครองที่ถือได้ว่าอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง มีการปรับโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ อัตรากำลัง และปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น เรื่อยมา จนกระทั่งเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 นโยบายประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลที่เน้นใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ระบบราชการซึ่งถือเป็นหน่วยงานสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลเพื่อเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ (Transform) ประกอบกับกระแสยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อภาครัฐในหลายด้าน รัฐบาลได้มีนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการพัฒนาระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการบริหารและเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการของภาครัฐมีความคล่องตัว รวดเร็ว ความโปร่งใส และความสะดวก สบายในการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับภาครัฐเป็นเรื่องง่าย รวดเร็ว เช่น การสร้างพอร์ทัลกลางที่รวบรวมบริการต่าง ๆ ของภาครัฐในที่เดียว เช่น การชำระภาษี การขอใบอนุญาต และการลงทะเบียนต่าง ๆ เป็นต้น และแน่นอนว่าเมื่อรูปแบบการพัฒนาประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงก็ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคลากรภาครัฐ ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและต้องพัฒนาทักษะใหม่ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่ใช้เทคโนโลยีเป็นหลักในยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะต้องต้องมีความรู้และทักษะในการใช้

เทคโนโลยีต่างๆ เช่น การใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์ต่างๆ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) และการจัดการระบบคลาวด์ (Cloud Computing) มีความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สามารถคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ต้องมีความรู้และปฏิบัติตามหลักการความปลอดภัยทางไซเบอร์ ต้องมีความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว เป็นต้น

เทศบาลเมืองนาสาร เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐมุ่งเน้นตอบสนองต่อความต้องการของพี่น้องประชาชนเมืองนาสาร และเน้นการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนบนพื้นฐานของความเป็นจริงด้วยทรัพยากรธรรมชาติ ด้วยศักยภาพทางการบริหาร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและทันสมัยและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยเป้าหมายการพัฒนา 8 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและการบริหาร ด้านสาธารณูปโภคด้านเศรษฐกิจและการเกษตร ด้านการท่องเที่ยว ด้านกีฬาและนันทนาการ ด้านสังคม ศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี เทศบาลเมืองนาสารให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานราชการหรือภารกิจในการบริการสาธารณะด้านต่างๆ เช่น งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) งานชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านแพลตฟอร์ม และบริการออนไลน์ๆ เป็นต้น โดยมีบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร ไม่ว่าจะ เป็นพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือภารกิจ ซึ่งในบางภารกิจจำเป็นต้องใช้เทคนิค ทักษะ ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ อย่างเช่น งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการจัดการเอกสารและข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อการสร้าง เก็บรักษา จัดการ และแจกจ่ายเอกสารภายในหน่วยงาน ซึ่งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องงานสารบรรณ รวมถึงต้องมีทักษะด้านดิจิทัลควบคู่กันไปด้วย ไม่ว่าจะ เป็นการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์ การจัดการระบบคลาวด์ (Cloud Computing) การรับ-ส่งหนังสือผ่านอีเมลกลางของหน่วยงาน เป็นต้น และการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงาน เป็นกิจกรรมการบริหารงานบุคคลที่เทศบาลเมืองนาสารให้ความสำคัญยิ่ง เป็นหนึ่งในประเด็นการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2566-2570 แผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 - 2569 และแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 – 2569 ของเทศบาลเมืองนาสาร เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2566-2570 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในประเด็นการพัฒนาที่ 3 การพัฒนารอบความคิดและทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล แต่เนื่องจากเทศบาลเมืองนาสารมีบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานจำนวนมาก ซึ่งทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านดิจิทัล เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ กฎหมายทางด้านเทคโนโลยี เป็นต้น ก็แตกต่างกันออกไปตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะ เป็น เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้ ประกอบกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเพื่อให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของตน (นิตยา สุริน, 2562) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยเป็นบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) รวมถึงงานบริการออนไลน์ ซึ่งล้วนแต่เป็นงานที่มี

เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน และบุคลากรของเทศบาลเมืองนาสารถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนเทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เชิงปริมาณ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร จำนวน 89 คน เชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ รองนายกเทศมนตรีที่ได้รับมอบหมาย ปลัดเทศบาลเมืองนาสาร หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ นักทรัพยากรบุคคล และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ รวมจำนวน 6 คน

ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร ประกอบด้วย 5 ทักษะ ดังนี้ 1. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล 2. ด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล 3. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล 4. ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการ และ 5. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา

ศึกษาข้อมูลเอกสารทั้งปฐมภูมิ ทูติยภูมิ ตำรา เอกสาร และงานวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลบุคลากร และการสัมภาษณ์เชิงเนื้อหารวมทั้งการสังเกต โดยการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์มาสรุปด้วยวิธีการพรรณนา และการตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ต่อไป

ขอบเขตของพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการค้นคว้าอิสระจากส่วนราชการภายในเทศบาลเมืองนาสาร แบ่งออกเป็น สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม และสถานธนาถนูปาล

ขอบเขตของระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ.2567 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 89 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญการวิจัยเชิงคุณภาพจากรองนายกเทศมนตรีที่ได้รับมอบหมาย ปลัดเทศบาลเมืองนาสาร หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ นักทรัพยากรบุคคล และนักวิชาการคอมพิวเตอร์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการปรับจากเนื้อหาให้เป็นแนวคำถามที่ครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทตำแหน่ง อายุราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าตอบแทนพิเศษอื่น) ส่วนที่ 2 ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรเทศบาลเมืองนาสาร อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมาย ด้านดิจิทัล ด้านความซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการ และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา งาน จำนวน 26 ข้อ คำถามในตอนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นแต่ละประเด็น แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยแยกประเด็นคำถามโดยกลุ่มเป้าหมายคือ รองนายกเทศมนตรีที่ได้รับมอบหมาย ปลัดเทศบาลเมืองนาสาร หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ นักทรัพยากรบุคคล และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ข้อมูลถูกนำมาวิเคราะห์และสรุปด้วยวิธีการพรรณนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาประมวลผล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สถิติทดสอบที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทักษะด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการ ด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา ตามลำดับ

2. ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุและระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 89 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประเภทตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป มีอายุราชการ 5 - 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าตอบแทนพิเศษอื่น) 10,000 - 20,000 บาท

3. ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ทักษะติดต่อเทคโนโลยีดิจิทัล ระยะเวลาการจัดอบรม อัตรากำลังคนด้านเทคโนโลยี งบประมาณ และนโยบายของผู้บริหารในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ได้แก่ 1) ปัญหาด้านบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานมีทัศนคติ (Mindset) ต่อเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงลบ มองว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องยุ่งยาก บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานที่มีอายุมากบางคน ค่อนข้างกับการทำงานรูปแบบเดิมๆ ไม่อยากเปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ ไม่อยากเพิ่มภาระงาน 2) ปัญหาด้านบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานขาดทักษะดิจิทัล เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานบางท่านไม่ได้จบการศึกษาด้านเทคโนโลยีโดยตรงหรือจบระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี 3) ปัญหาด้านระยะเวลาการจัดอบรมทักษะดิจิทัลไม่เอื้อต่อการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงาน บางครั้งระยะเวลาในการจัดอบรมตรงกับในเวลาราชการหรือจัดอบรมในช่วงเลิกงาน 4) ปัญหาด้านอัตรากำลัง เทศบาลมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียง 1 คน ซึ่งเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เช่น ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ งานซ่อม ทำสื่อ วิดีทัศน์ เป็นต้น เมื่อเกิดปัญหาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การดูแลหรือให้คำแนะนำแก่บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานอาจเกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ได้แก่ 1) ปรับทัศนคติ ของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานให้มีทัศนคติด้านบวก ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานมีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ต่างไปจากเดิม 2) จัดอบรมทั้งด้านทฤษฎี และทางปฏิบัติโดยวิทยากรผู้มีความรู้ ความชำนาญและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงาน 3) จัดสรรระยะเวลาอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสม เอื้ออำนวยให้บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลของตนเอง 4) เพิ่มจำนวนนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อทำให้เกิดความสมดุลกับปริมาณงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ผู้ศึกษามีประเด็นการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร ในยุคราชการ 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตสืบค้นข้อมูล สร้างกิจกรรมและมีส่วนร่วมเพื่อสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการทำงานด้านดิจิทัลร่วมกัน เช่น การแชร์เอกสาร และข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน Line เป็นต้น นอกจากนี้ บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารสามารถสื่อสารเพื่อการทำงานอย่างมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล แชท หรือประชุมออนไลน์ เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายดิจิทัล เช่น การไม่นำหรือส่งต่อข้อมูลอันเป็นเท็จ เข้าสู่ระบบ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น และดำเนินการให้บริการดิจิทัล (Digital Service) ในช่องทางที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพินทร์ ชาววิวัฒน์ (2565) ที่ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิชญ์โลก เขต 2 พบว่า ทักษะดิจิทัลของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิชญ์โลก เขต 2 ในภาพรวมมีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสาร ในยุคราชการ 4.0 จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ได้แก่ เพศ สถานภาพ ประเภทตำแหน่ง อายุราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าตอบแทนพิเศษอื่น) ต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ยอดปัญญา (2565) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มศาลจังหวัดในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 5 พบว่า เพศ ประเภทตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าตอบแทนพิเศษอื่น) ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริรัตน์ อาษาไชย (2566) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลให้บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานปฏิบัติไม่ได้กำหนดความแตกต่างทางเพศ และสถานภาพถือว่าทั้งเพศหญิงและชาย สถานภาพไม่ว่าจะโสด สมรส หรือหม้าย ต่างก็มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน อีกทั้งมีการกำหนดรายละเอียดลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเฉพาะตำแหน่งอย่างชัดเจน และบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานในแต่ละตำแหน่งต่างก็ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ในบางครั้งบางโอกาสอาจจำเป็นต้องปฏิบัติงานแทนบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานตำแหน่งอื่น และหน้าที่และความรับผิดชอบที่บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานได้รับมอบหมายนั้น มีความยากง่ายของงานที่ต่างกันออกไป ไม่ใช่ว่าบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานที่ปฏิบัติงานด้านดิจิทัลจะได้รับเงินเดือนที่มากกว่าบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานทุกคนต่างก็มุ่งมั่นในการทำหน้าที่ของตน และบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานที่อยู่ในแต่ละช่วงอายุราชการต่างก็มีพื้นฐานในด้านดิจิทัลไม่เท่ากัน แต่มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานด้วยระบบดิจิทัลเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคลของการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 ได้แก่ อายุและระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ยอดปัญญา (2565) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มศาลจังหวัดในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 5 พบว่า อายุที่ต่างกันส่งผลให้บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริรัตน์ อาษาไชย (2566) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน ส่งผลให้บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานของเทศบาลเมืองนาสาร ที่เป็นกลุ่มวัย Gen X ถือได้ว่าเป็นกลุ่มคนที่เติบโตมาในช่วงที่เทคโนโลยียังไม่พัฒนาเร็วเท่าปัจจุบันนี้ และกลุ่มวัย Gen Y ซึ่งเติบโตพร้อมกับการเติบโตของอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น อายุที่ต่างกันส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานมีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน และ บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานที่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะดิจิทัลในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0

ผลจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานในยุคราชการ 4.0 หน่วยงาน พบว่า บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงลบ มองว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องยุ่งยาก บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานบางท่านที่มีอายุมากจะคุ้นเคยกับการทำงานรูปแบบเดิมๆ ไม่เปิดใจยอมรับระบบการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งค่อนข้างจะต่อต้านกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ปัญหาด้านบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานขาดทักษะดิจิทัล เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานบางท่านไม่ได้จบการศึกษาด้านเทคโนโลยีโดยตรงหรือจบระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาการจัดอบรมทักษะดิจิทัล ถ้าตรงกับเวลาราชการบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ตามสายงานของตนหรือบางครั้งระยะเวลาในการจัดอบรมในช่วงเวลาเลิกงาน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเหนื่อยล้ามากเกินไป และปัญหาอัตรากำลังบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานด้านเทคโนโลยี อย่าง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ มีเพียง 1 อัตรา ซึ่งเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เช่น ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ งานซ่อม ทำสื่อ วีดิทัศน์ เป็นต้น เมื่อเกิดปัญหาในระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การดูแลหรือให้คำแนะนำแก่บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานอาจเกิดความขัดข้องและไม่ทั่วถึง จึงเห็นว่าแนวทาง/วิธีการที่หน่วยงานควรส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมืองนาสารในยุคราชการ 4.0 คือ ปรับทัศนคติของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานให้มีทัศนคติด้านบวก ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานมีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ต่างไปจากเดิม จัดอบรมทั้งด้านทฤษฎี และทางปฏิบัติโดยวิทยากรผู้มีความรู้ ความชำนาญและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงาน จัดสรรระยะเวลาอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสม ให้อำนวยให้บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลของตนเอง และเพิ่มจำนวนนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อทำให้เกิดความสมดุลกับปริมาณงาน สอดคล้องการศึกษาของ รัชดาภรณ์ สนิทนิษฐ์ และ ศิวัช ศรีโภคางกุล (2566) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรม กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดยโสธร พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร ประกอบด้วย 1) ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร 2) จัดอบรมทักษะด้านดิจิทัลเชิงปฏิบัติการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย 3) จัดให้มีการทดสอบปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล รวมถึงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กรณีที่บุคลากรต้องการขอหมุนเวียนงาน 4) เพิ่มอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ รัตรี ยอดปัญญา (2565) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มศาลจังหวัด ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5 พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงาน ประกอบด้วย 1. การจัดสรรเวลาการอบรมให้สามารถมีโอกาสได้เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม ในระบบโปรแกรมต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะทางด้านดิจิทัล 2. การจัดสรรงบประมาณการจัดหาอุปกรณ์ในการใช้ในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรให้มีความพร้อม 3. ดำเนินการให้บุคลากรให้มีการพัฒนาทักษะตามแนวทางแผนดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ.2562 – 2564 สำหรับบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานศาลยุติธรรม 4. ดำเนินการให้ผู้มีความรู้ความชำนาญและเชี่ยวชาญทางด้านโปรแกรมและระบบการใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาและฝึกอบรมทั้งด้านทฤษฎี และทางปฏิบัติให้แก่บุคลากร เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญในการใช้งานทางด้านเทคโนโลยี 5. ปรับทัศนคติของบุคลากรในส่วนงานให้มีความพร้อมและยอมรับการปฏิบัติงานร่วมกับใช้เทคโนโลยี โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เทศบาลเมืองนาสาร ควรจัดอบรมพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงาน แยกตามแต่ละกลุ่มอายุ ประกอบด้วย ทักษะด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมาย ด้านดิจิทัล ด้านความขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการ และ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนางาน อย่างจริงจังและเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับพื้นฐาน ทักษะด้านดิจิทัลของแต่ละกลุ่มอายุที่ต่างกักัน และจะได้ทราบถึงระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงาน ประจำสำนักงานอยู่ในระดับใดและจะได้นำไปพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. เทศบาลเมืองนาสาร ควรพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานแยกตาม ระดับการศึกษา ประกอบด้วย ทักษะด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ด้านความขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการ และด้านการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนางาน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานเทศบาลเมือง นาสาร เพื่อใช้จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร ปฏิบัติงานประจำสำนักงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรศึกษาความต้องการการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงาน เพื่อให้ บุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานมีทักษะ ความสามารถ และเกิดความชำนาญตามกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- นิตยา สุริน. (2562). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม .การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราตรี ยอดปัญญา. (2565). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มศาลจังหวัดในสังกัดสำนักศาลยุติธรรม ประจำภาค 5. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชดาภรณ์ สนิทนิตย์ และ ศิวัช ศรีโภาคางกุล. (2566). ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากร ศาลยุติธรรม กรณีศึกษา: ศาลจังหวัดยโสธร. *Journal of Modern Learning Development*, 8(2).
- วราพิณทร์ ชาววิวัฒน์. (2565). แนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 2. การค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อารีรัตน์ อาษาไชย. (2566, กันยายน - ธันวาคม). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการ ภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น*, 1(3) , 56-58 .