

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)<sup>1</sup>

ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

The development of the electronic document technology system

(E-Document) of the Election Commission

นางสาวพัชรินทร์ แสงแก้ว<sup>2</sup>

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพิ่มศักดิ์ จะเรียมพันธ์<sup>3</sup>

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการทำงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดกับสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง และความพึงพอใจของผู้บริหาร เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ระบบปฏิบัติการที่ใช้ปฏิบัติงานงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานในปัจจุบัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ประสิทธิภาพ ความสนใจในการใช้งาน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม และสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการใช้และพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่เพศและอายุไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พบมากที่สุด คือ ขั้นตอนการใช้งานมีความซับซ้อน ยุ่งยาก ผู้ใช้ไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ข้อเสนอแนะอันดับแรกที่ต้องแก้ไข คือ ควรปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น

**คำสำคัญ :** เทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

---

<sup>1</sup>บทความเรียงจากการศึกษาความสำเร็จการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

<sup>2</sup>นักศึกษา ปริญญาโท สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

## **ABSTRACT**

This independent research aims to develop an information system for the service of the Digital Technology Center of the Election Commission Office and to evaluate the efficiency and satisfaction of the information system for the service developed within the Digital Technology Center of the Election Commission Office. The sample group used in the research was students and personnel of the Election Commission Office using a purposive selection method. The research instruments were the information system for the Digital Technology Center's services and an interview form for user satisfaction with the information system for the Information Technology Center's services.

The study results concluded that the level of the request for the electronic document system of users in The factors affecting the behavior of requesting the electronic document system of for use, which affect the intention to show the behavior of using and the behavior of accepting the use of the electronic document system. While gender and age do not affect the intention to show the behavior of using the electronic document system. In terms of the problems and obstacles in using the electronic document system, the most common problem is that the usage steps are complicated and difficult. Users do not know the steps to work. Therefore, the first suggestion that should be fixed is to improve the electronic document system to make it easier to use.

**keywords:** Electronic document technology, Electronic document technology Office of the Election Commission

## ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งหรือตัวย่อว่า กกต. ( ECT) เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมีหน้าที่หลักเป็นผู้ควบคุมและได้ดำเนินการจัดการหรือจัดให้มีการเลือกตั้งหรือการสรรหาสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสมาชิกวุฒิสภาสมาชิกสภาท้องถิ่นแล้วแต่กรณี ปัญหาการบริหารงานธุรการจัดการด้านเอกสารภายในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ความสำคัญของเทคโนโลยีทำให้การมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องจำเป็น ซึ่งเป็นตัวช่วยอย่างดี การรับเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันของเรา เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันเป็นอย่างมาก การเล่าระบบเทคโนโลยีหรือการนำระบบเทคโนโลยีหรือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรทำให้มีการเก็บเอกสารและมีพื้นที่ในการเก็บเอกสารประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีหรือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น ปัญหาความท้าทายต่อการทำงานความท้าทายของปัญหาต่อการทำงานภาวะงอแงมือ แนนอนการทำงานแต่ละที่อาจทำงานที่แตกต่างกันไป

การบริหารภายในตามภารกิจสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง อำนาจหน้าที่ของ กกต. จะสรุปง่ายๆ สั้นๆ กกต. มีอำนาจอยู่ 3 ประการ ที่ครอบคลุมจัดการเลือกตั้งคือการควบคุมและดำเนินการจัดให้มีการเลือกตั้งทั้งการเลือกตั้งระดับชาติ ระดับท้องถิ่น รวมทั้งการออกเสียงประชามติ สืบสวน ใต้สวน และวินิจฉัย คือการสืบสวน หรือ ใต้สวน และวินิจฉัยชี้ขาดสั่งให้มีการเลือกตั้งใหม่ นับคะแนนใหม่ รวมทั้งการสั่งให้เพิกถอนสิทธิเลือกตั้งผู้สมัครรับเลือกตั้งที่กระทำผิดกฎหมายเลือกตั้ง ออกกฎระเบียบ คือการออกกฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ปัญหาการบริหารงานธุรการจัดการด้านเอกสารภายในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้แก่ ปัญหาการรับ-ส่งเอกสาร การออกเลขหนังสือ การจัดเก็บเอกสาร การจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ที่ล่าช้า ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจทานเอกสารที่เสนอต่อผู้บริหาร ปัญหาเกี่ยวกับการเซ็นชื่อในเอกสารล่าช้า และปัญหาที่สำคัญในการนำเอกสารกลับมาคือปัญหาที่ส่งถึงมือผู้บริหารล่าช้า

ความสำคัญของเทคโนโลยีทำให้การมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องจำเป็น ซึ่งเป็นตัวช่วยอย่างดี เช่น ประหยัดเวลาทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงาน หน่วยงานรัฐและประชาชนในการติดต่อราชการไม่ต้องเดินเอกสารเองสามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตประสานงานนำส่งเอกสารและตรวจสอบสถานะเอกสารประหยัดเวลา จัดการงานได้รวดเร็วกว่าปกติ สมัยแบบดั้งเดิมจะใช้การส่งเอกสารโดยการเดินเอกสารหรือการส่งทางไปรษณีย์ซึ่งการส่งไปรษณีย์จะส่งไปรษณีย์ล่าช้าอาจจะสามวันถึงสี่วันถึงมือผู้บริหารหรือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขององค์กรหรือถึงผู้ปฏิบัติงานพนักงานที่ทำงานในองค์กรเป็นต้น

การรับเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันของเรา เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ในขณะที่ทุก ๆ วัน เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเราเองก็ต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การรับเทคโนโลยีมีประโยชน์เพื่อให้มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยการรู้เท่าทันสื่อ การรักษาข้อมูลส่วนตัว แนวทางการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยเกี่ยวกับลิขสิทธิ์และความเป็นเจ้าของผลงาน ดังนั้น ในการใช้เทคโนโลยีจะต้องมีความรอบคอบอย่างมากเพราะทุกหน่วยงานหรือทุกองค์กรจะต้องมีเทคโนโลยีเพื่อสื่อสารกัน ในองค์กรหรือภายนอกองค์กรจะต้องมีการเคลื่อนไหว

จากเทคโนโลยีมากที่สุดในประเทศและต่างประเทศการสื่อสารทางเทคโนโลยีเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของส่วนงานต่าง ๆ หรือในหน่วยงานของเราก็ใช้เทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยีจะต้องมีระบบระเบียบในการใช้เทคโนโลยีแต่ละอย่าง ต้องมีการประชุมแบบรอบคอบในการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้นองค์กรของเราจึงได้ตั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับเนื้อหาข้อมูลคุณภาพมหาศาลที่เสนอ ในเมื่อทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงฐานะของผู้รับสารที่ต้องเผชิญกับรับข้อมูลข่าวสารจำนวนมากที่เสนอมาดำเนินด้วยวัตถุประสงค์ต่างการรู้เท่าทันสื่อจึงเป็นกลไกที่สำคัญและจำเป็น ดังนั้น เราต้องปกป้องตัวเอง โดยต้องรู้ให้เท่าทันสื่อ เพราะถ้าเราเลือกที่จะไม่เปิดรับสารและสื่อเลย เราก็อาจจะพลาดข้อมูลที่สำคัญสำหรับการดำรงชีวิตของเราได้หรือถ้าเราเปิดรับสารและสื่อที่ไม่มีประโยชน์ต่อตัวของเราก็ ประกอบความสามารถในการเข้าถึงสื่อและสาร คือ ความสามารถในการแสวงหาแหล่งที่มา การเลือกและการจัดการ การคัดกรอง การถอดรหัสของข้อมูลข่าวสารในสื่อประเภทต่างๆ รวมถึงความสามารถในการใช้สื่อและเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ คอมพิวเตอร์ (ดร.นิคานา ฐานิตชนกร, 2559 , หน้า 135

การเล่าระบบเทคโนโลยีหรือการนำระบบเทคโนโลยีหรือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรทำให้มีการเก็บเอกสารและมีพื้นที่ในการเก็บเอกสารมากขึ้นซึ่งเก็บไว้ที่สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และสามารถส่งเอกสารที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับนักการเมืองและประชาชนที่มาร้องเรียนสามารถส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ถ้าเป็นเรื่องสำคัญถ้าเป็นเรื่องด่วนที่ต้องให้ผู้บริหารตรวจทานหรือเซ็นอนุมัติในกรณีผู้บริหารอยู่ต่างจังหวัดสามารถส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เลยและสามารถพิมพ์เอกสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็วและสามารถส่งเอกสารไปต่างจังหวัดได้ ในเวลาอันรวดเร็วสามารถเก็บหลักฐานที่สำคัญไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไว้ในคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้

ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีหรือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลที่คนในองค์กรได้ใช้งานจริงปฏิบัติงานจริงและสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นชั้นความลับได้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดีและเป็นไปอย่างรอบคอบของกระบวนการเทคโนโลยีหรือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาความท้าทายต่อการทำงานความท้าทายของปัญหาต่อการทำงานภาวะงานล้นมือ แน่นอการทำงานแต่ละที่อาจทำงานที่แตกต่างกันไป เช่นบางคนอาจจะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เป็นบางคนไม่อยากจะเรียนรู้วิธีการรับมือจัดลำดับความสำคัญของงานใหม่โดยปกติที่งานที่สำคัญที่สุดก่อน ขอความช่วยเหลือจากผู้ที่มีการประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานทำความเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมายที่ได้ศึกษาจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานที่เดียวกัน ภาวะหมดไฟ หรือ Burnout เป็นอีกหนึ่งความท้าทายของคนทำงานที่มักจะเผชิญเมื่อทำงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานหนึ่งเนื่องมาจากการสะสมความเครียด ความเหนื่อยล้า ความอ่อนล้าความรู้สึกที่ไม่เป็นที่ต้องการหรืออยากจะทำหน้าที่การงานเหลือเกิน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าคนนั้นไร้ประสิทธิภาพและไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานวิธีการรับมือตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และวางแผนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ รวมถึงคิดค้นวิธีที่จะทำให้งานของคุณโดดเด่น และมีความหมายมากยิ่งขึ้นซึ่งการปรึกษาปัญหากับคนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นครอบครัวเพื่อน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จะทำให้คุณได้รับแรงสนับสนุนและสามารถรับมือกับปัญหานั้น ๆ ได้ดีขึ้น Cheer up ตนเองอยู่เสมอ รวมถึงพยายามพาดนองไปจุดในที่มีแต่ความคิดในแง่บวก

ประโยชน์การพัฒนาต่อองค์กรช่วยให้พนักงานลูกจ้างมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นและสามารถนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาต่อไปเรื่อยๆในอนาคตทำให้มีการพัฒนาเป็นระบบมากขึ้นมีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมีความรวดเร็วในการทำงาน ทำให้ในองค์กรของเรามีความทันสมัยของการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือเรียกว่าสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นทำให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญหรือเป็นความลับขององค์กรไว้ได้แบบอย่างถูกต้องตามที่องค์กรกำหนดไว้และสามารถไม่ทำให้ข้อมูลหรือเอกสารหรือทำให้ข้อมูลไม่ให้รั่วไหลถือเป็นระบบที่มีความทันสมัยในองค์กรทำให้พนักงานได้ยอมรับกับระบบเทคโนโลยีหรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมากถือเป็นเรื่องที่ดีเพราะทำให้เอกสารจัดเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อย

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการเอกสารบริหารจัดการภายในสำนักงานเทคโนโลยีสามารถทำให้เกิดความคุ้มค่า การบริหารจัดการภาครัฐการบริหารจัดการที่ทันสมัยให้เป็นปัจจุบันมากขึ้นสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น และเป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติงานของคนในองค์กรเทคโนโลยีต่างๆที่เข้ามามีบทบาทกับชีวิตในสังคมมนุษย์นั้น มีหลากหลายปัจจัยด้วยกันที่เข้ามา บ้างก็สร้างความจริงใจให้แก่มนุษย์ อีกทั้งยังสร้างความสะดวกสบายทางด้านธุรกรรมต่าง ๆ แต่ถ้าหากยิ่งเทคโนโลยีมีคุณประโยชน์มากขึ้นเท่าไร มนุษย์ก็จะกลายเป็นคนที่พึ่งพาแต่ระบบเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว จนละเลยถึงความสำคัญและหน้าที่ที่แท้จริงของเทคโนโลยี กล่าวคือ ยิ่งเทคโนโลยีมีคุณประโยชน์แก่มนุษย์มากเพียงใด โอกาสที่เทคโนโลยีจะสร้างผลเสียก็มีเช่นเดียวกันจึงต้องมีการพัฒนามากขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการดำเนินการของระบบสารบรรณ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอย่างไรเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งเป็น

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา และปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นต่อประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในองค์กรของผู้บริหาร พนักงาน เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 8 คน ในพื้นที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10210 (อาคารรัฐประศาสนภักดี อาคารบี B)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนกันยายน-เดือนพฤศจิกายน 2567

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การดำเนินการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ประโยชน์ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และการดำเนินงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทราบแนวทางการปรับปรุงพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การเก็บรักษา จนถึงการทำลาย (ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2561)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (ฉบับที่๕) พ.ศ. 2564)

การศึกษาเรื่องการพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด

## การทบทวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดการดำเนินการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (4M's)

ประสพโชค ประมงกิจ (2549:2) ได้ให้ความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า ภาครัฐที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ และพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน การให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตาม รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงเครื่องมือบางส่วนในการเข้าถึงการบริการของภาครัฐเท่านั้น จะประสบความสำเร็จได้ต้องได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจจากภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน

ระวีวรรณ จันทนะ โปธิ (2548:7-8) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคมนาคม (Information and Communications Technologies: ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบของรัฐบาล ข้อผูกมัดของรัฐบาลในการปรับปรุงความสัมพันธ์ และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนและภาครัฐ โดยการยกระดับการสร้างความรู้ค่า การสร้างความประทับใจ และการสร้างประสิทธิภาพในเรื่องการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธปฏิบัติที่ดีที่สุดที่รัฐบาลจะดำเนินการให้แก่ประชาชน และประเทศชาติให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. บุคคล (Man) มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้พนักงานแต่ละคนต้องผ่านกระบวนการฝึกฝนทักษะความสามารถก่อนเข้า
2. งบประมาณ (Money) มีการกำหนดแนวทางการบริหารการใช้จ่ายเงินหรือต้นทุนการผลิตอย่างประหยัดและคุ้มค่า
3. วัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยการกำหนดแนวทางการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นส่วนสำคัญของการผลิตออกมาให้มีคุณภาพ และผลิตได้ในระยะเวลาที่กำหนด
4. การจัดการ (Management) มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานที่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา เป็นกลยุทธ์การบริหารที่มีความครอบคลุมการจัดการ

## 2. ข้อมูลพื้นฐานการดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### ความเป็นมา

การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งหรือตัวย่อว่า กกต. (ECT) เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมีหน้าที่หลักเป็นผู้ควบคุมและได้ดำเนินการจัดการหรือจัดให้มีการเลือกตั้งหรือการสรรหาสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสมาชิกวุฒิสภาสมาชิกสภาท้องถิ่นแล้วแต่กรณีรวมทั้งการออกเสียงประชามติและสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ

ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2567 โดยได้เพิ่มเติมข้อความต่อไปนี้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับชนิดของหนังสือ รูปแบบหนังสือราชการ การเก็บรักษา การยืม ตลอดจนการทำลายหนังสือราชการ เพื่อให้งานหนังสือราชการเป็นมาตรฐานสากล และอยู่ในรูปแบบเดียวกันซึ่งประกอบด้วยหมวด 1 ชนิดของหนังสือ หมวด 2 การรับและการส่งหนังสือ หมวด 3 การเก็บรักษา การยืม และทำลายหนังสือหมวด 4 มาตรฐานตราแบบพิมพ์ และซองและในปี พ.ศ. 2548 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564 ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยได้มีการวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ

การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งหรือตัวย่อว่า กกต. (ECT) เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมีหน้าที่หลักเป็นผู้ควบคุมและได้ดำเนินการจัดการหรือจัดให้มีการเลือกตั้งหรือการสรรหาสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสมาชิกวุฒิสภาสมาชิกสภาท้องถิ่นแล้วแต่กรณีรวมทั้งการออกเสียงประชามติและสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ และได้นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีมาใช้ในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ระเบียบนี้เรียกว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2564 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาบังคับใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ ของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วตลอดเวลา ทั้งถึงและเป็นธรรมและเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนของประเทศเพื่อ เป็นทางลัดในการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ข้าราชการ และ ประชาชน สามารถที่จะเพิ่มขีดความสามารถใช้ศักยภาพของคนคงอย่างเต็ม โดยนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารเป็นด้วยขับเคลื่อนนอกจากนั้นเป็นการลดช่องว่าง ระหว่างระบบราชการที่ดูเสมือนอยู่ห่างไกลจากประชาชนมาอยู่ในชุมชน หรือ สามารถเข้าถึงได้จากบ้าน ของประชาชนได้โดยตรง จะต้องมีการพัฒนา ใช้ประโยชน์และบังคับใช้ นโยบายกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นใดที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการทำงานของสังคมและและเศรษฐกิจใหม่

### 3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับการยอมรับ (Rogers and Shoemaker, 1971) หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเอานวัตกรรมหรือแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น การยอมรับเกิดเป็น กระบวนการ เริ่มตั้งแต่บุคคลได้สัมผัส รู้จักวัฒนธรรม มีทัศนคติต่อการยอมรับหรือตัดสินใจต่อความคิดใหม่และการ ปฏิบัติตามการตัดสินใจหรือขึ้นชั้นการปฏิบัติตาม การตัดสินใจความสามารถทางสมอง ทักษะ ความคิดรวบรอบ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อาธรรดับการศึกษารายได้ ตลอดจนการติดต่อกับโลกภายนอกและการเป็นผู้นำ ทางความคิด ซึ่งเชื่อว่ามิผลทำให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการรับรู้เกี่ยวกับกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปทัสถาน ระบบสังคมในด้านความยอมรับ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับได้

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529) ได้อธิบายว่า การยอมรับเป็นตัวการสำคัญที่ก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ นั้น จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนในสังคม ทฤษฎีเกี่ยวกับการ ยอมรับเป็นการกล่าวถึงกระบวนการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ โดยมีข้อสมมติว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความแตกต่างในด้าน บุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ แต่ละเรื่องขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเหล่านั้น

พรรณทิพา แอดำ (2549:51) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับสิ่งใหม่ว่า คือกระบวนการอย่าง หนึ่งซึ่งช่วยพัฒนาคุณสมบัติของบุคคล เช่น ค่านิยม ความรู้ ทักษะ มีผลทำให้คนในสังคมได้รู้การเปลี่ยนแปลง มี ความรู้ เกิดความเข้าใจในสิ่งใหม่ ๆ ได้ง่าย อีกทั้ง ได้มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ อยู่เสมอ ความสนใจให้รู้หรือ รับรู้ข่าวสารแขนงใหม่ ๆ จากสื่อมวลชน มีผลต่อการก่อให้เกิดการรับรู้ ความสนใจ และนำไปปฏิบัติในที่สุด ทฤษฎี พื้นฐานที่นำมาใช้ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology acceptance)

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) Icek Ajzen and Morris Fishbein (1975) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) เป็นหนึ่งใน ทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานเบื้องต้นในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์มาก ที่สุด ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มนุษย์มีผลจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำเนื่องจากบุคคล จะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ

### 3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529) ได้อธิบายว่า การยอมรับเป็นตัวการสำคัญที่ก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ นั้น จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมของ

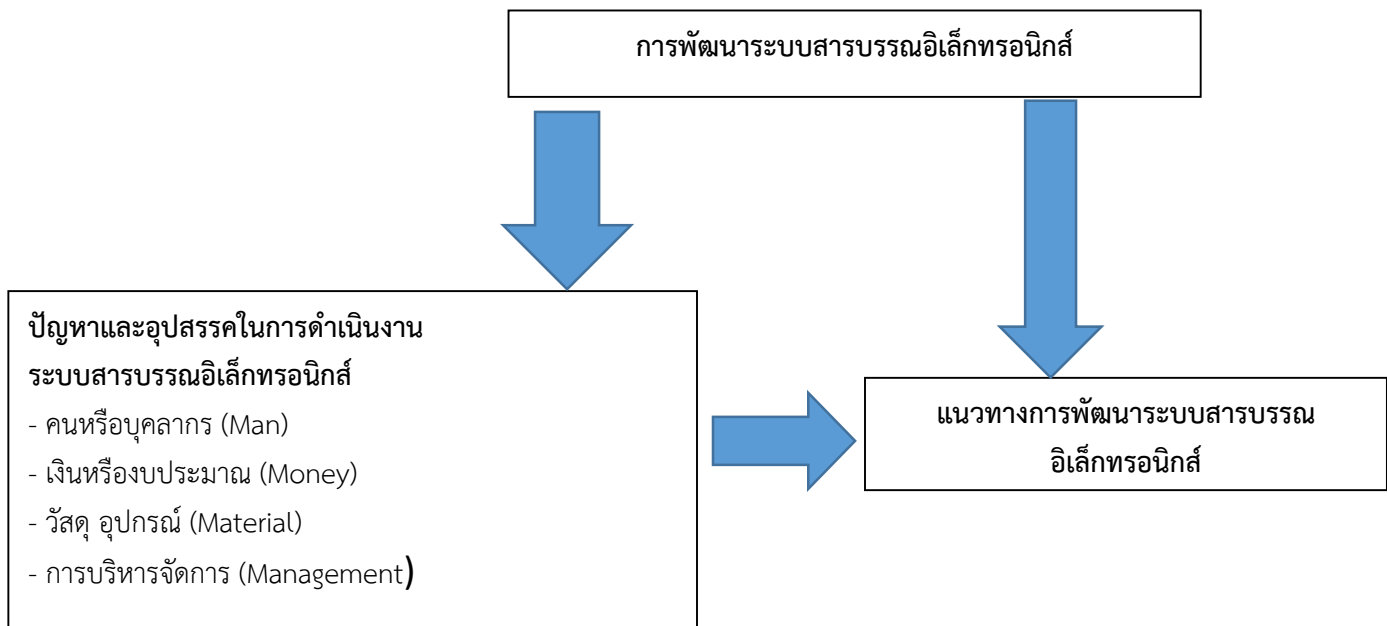
### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญวรัตน์ กระจ่าง, วิมลวรรณ ไทยโกษา (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง <https://repositon.rmutp.ac.th/handle/123456789/1> เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2567



## 5. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เคาระห์ปัญหาตามแนวคิดการดำเนินการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหาร 4M's เป็นลำดับแรก และจากนั้นจึงจะนำเสนอ แนวทางพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ



การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดำเนินการและกำหนดรูปแบบการศึกษา ดังนี้

## 1. รูปแบบของการศึกษา

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Document Analysis) ข้อมูลที่มาจากเอกสารจากทางราชการ ได้แก่ ระเบียบประกาศ คำสั่ง และเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ

1.2 สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยการเลือกแบบเจาะจง และนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา (Descriptive Analysis)

## 2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 8 คน

### 2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- 1) นางสาวชนม์พิชญ์ เทพแก้ว รองผู้อำนวยการสำนักสนับสนุนสืบสวนสอบสวน ทำหน้าที่หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการงานสนับสนุนสืบสวนสอบสวน
- 2) นายทนงรัฐ ก้าวกิจเจริญ รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการกรรมการการเลือกตั้ง
- 3) นายพลศิลป์ เดิศศิริสวัสดิ์ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการงานสนับสนุนสืบสวนสอบสวน
- 4) นางสาววิรสุดา ปิ่นแก้ว เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน (ฝ่ายปฏิบัติการ)
- 5) นางสาวฉัฐธัญ ยิ่งธนาวิโรจน์ เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน (ฝ่ายปฏิบัติการ)
- 6) นางวิไลรัตน์ ศิริมัย นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (ฝ่ายปฏิบัติการ)
- 7) นางสาวศรีอรุณ จิตรมั่น พนักงานการเลือกตั้งชำนาญการ (ฝ่ายปฏิบัติการ)
- 8) นายศรีเมือง ทองดี เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน (ฝ่ายปฏิบัติการ)
- 9) นางสาวกฤษณา บุญญากาศ เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน (ฝ่ายปฏิบัติการ)
- 10) นายบูรินทร์ จันทบำรุง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (ฝ่ายปฏิบัติการ)

## 3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

### 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การสัมภาษณ์ (Interview) วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้ คือ การสัมภาษณ์โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้างโดยกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ สมุดจด บันทึกภาคสนามเครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายภาพ

### 3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เอกสาร (Documentary research) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารหนังสือ ตำรา รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ บทความเอกสารการวิจัยบทความออนไลน์ ข้อมูลจากหน่วยงานราชการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ประกอบแนวคิดอย่างมีทิศทาง และเชื่อมโยงกับ ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับทฤษฎีอย่างเป็นเหตุเป็นผล

### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนแรก คือ การวิเคราะห์ข้อมูลด้านเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชิ้นงาน ที่จะทำการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลและทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ ตำรารายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ บทความ เอกสารการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง เมื่อได้ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์แล้ว จึงนำมาจัดกลุ่มออกเป็นกลุ่มด้วยกันคือ

ผู้บริหารที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 2 คนเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 8 คน

ขั้นตอนสุดท้าย หลังจากได้ข้อมูลในการสัมภาษณ์จากกลุ่มเป้าหมายข้างต้นแล้วทำการวิเคราะห์ ข้อมูล พร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชื่อมโยงความสอดคล้องเนื้อหาเทียบเคียงกับแนวคิดทฤษฎี ควบคู่กับบริบทและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร หนังสือ ตำรา รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ บทความเอกสารการวิจัยบทความออนไลน์ข้อมูลจากหน่วยงานราชการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวบรวมเรียบเรียง เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย และสามารถตอบ คำถามการวิจัยได้อย่างชัดเจน นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ มาจำแนกหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่เก็บรวบรวม ทำการหาข้อสรุปและตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งจัดระเบียบข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาการดำเนินการของระบบสารบรรณในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

### ผลการวิจัยเอกสาร

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งสามารถสรุปได้ดังนี้ ช่วยในการส่งเอกสารทางราชการได้รวดเร็วขึ้น ลดต้นทุนในการทำงานลดการใช้กระดาษ

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน มีดังนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เสถียร เวลาใช้พร้อมกันจะทำให้ระบบค้างและกรณีที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่มีหรือช้า

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน กรรมการการเลือกตั้ง สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต่อไปในอนาคต

การระเทศ จันณะคำ (2560) งานวิจัยของ ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยาพบว่า การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยาในปัจจุบัน เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบออกเลขได้อัตโนมัติ มีระบบคุมทะเบียนรับ - ส่ง

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ

### สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 รูปแบบการดำเนินการของระบบสารบรรณในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

1. ด้านบุคคล ทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะก่อผลสำเร็จให้กับ กิจการได้อย่างมาก ทั้งนี้ในแง่ของปริมาณและคุณภาพ

2. ด้านเงินทุน นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและให้อำนาจให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปโดยไม่ติดขัด

3. ด้านวัสดุสิ่งของ ถือเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูงไม่ต่างไปจากปัจจัยตัวอื่น ๆ เพราะวัตถุดิบและสิ่งของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหามาใช้ดำเนินการผลิต

4. ด้านการบริหารจัดการ

- ระบบบุคลากร บุคลากรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคอมพิวเตอร์ระบบเทคโนโลยีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีชั้นบังคับบัญชา ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการที่จะทำงานร่วมกันต้องทำด้วยความร่วมมือ

- ระบบเงิน มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายอย่างเป็นระบบ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ กรมตรวจสอบบัญชีและสหกรณ์จะเป็นผู้มาตรวจสอบบัญชีให้อย่างน้อย 6 ต่อเดือน

- วัสดุสิ่งของ มีการกำหนดแนวทางการใช้เครื่องมือที่เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้พนักงานทุกคน ต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือต่างๆเชิงปฏิบัติการ ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

### ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สุรพันธ์ ชันด์ทอง (2533) ได้กล่าวถึง การบริหารงานใด ๆ เช่น การบริหารตามวัตถุประสงค์ การบริหารแบบกลุ่มควบคุมคุณภาพ การบริหาร โดยอาศัยระบบการวางแผนและการจัดทำงบประมาณหรือการบริหารเชิงระบบ ล้วนแต่เริ่มต้นจากการค้นหาปัญหาและอุปสรรคและวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคให้ชัดเจนก่อน จึงจะวางแผนและดำเนินการแก้ไขตลอดจนประเมินผลในการแก้ไขปัญหาแล้วนำผลไปปฏิบัติงานอีกตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของ ข้อดีของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ประหยัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร เพิ่มความรวดเร็วในการจัดเก็บ รวบรวม และค้นหาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

## อภิปรายผล

### ส่วนที่ 1 รูปแบบการดำเนินการของระบบสารบรรณในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

งานบริหารและสื่อสารองค์กรการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการบริหารงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (CMU e-Document) ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ มีผู้สัมภาษณ์ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยความสำเร็จการคิดอย่างมีระบบ (System Thinking) หมายถึงการคิดอย่างมีเหตุผล โดยคิดอย่างรอบคอบถึงผลที่ได้ ผลเสียที่จะเกิดขึ้นได้ทั้งในภาพรวม และทุก ๆ ส่วนขององค์ประกอบย่อยของระบบว่า ต่างก็มีส่วนที่สัมพันธ์กัน และสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

## ข้อเสนอแนะ

ควรจัดซื้อจัดจ้างบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาระบบให้มีความเสถียร ปรับปรุงให้ระบบให้ดีขึ้น ควรพัฒนาระบบให้มีการเชื่อมโยงระบบครอบคลุมระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรรใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงเชิงปริมาณด้วย เพื่อค้นคว้าถึงปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

สรุประบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ในการรับ ส่งหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ให้รวดเร็วขึ้นสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งได้ดำเนินการพัฒนา ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และระบบจัดเก็บเอกสารสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาองรับการบริหารงานสารบรรณ เพื่อให้ระบบงานสารบรรณของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งเป็นการดำเนินงานที่มีระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รวมทั้งลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานโดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดผู้วิจัยได้ออกแบบพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนการดำเนินงานสารบรรณโดยการสังเกตสัมภาษณ์สอบถามและศึกษาจาก เอกสาร เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจาก เอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์ ออกแบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบแบ่งการทำงานตามสิทธิของผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ธุรการ และผู้บริหาร ซึ่งในการพัฒนาระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่ การจัดการความปลอดภัยในระบบ การจัดการข้อมูลผู้ใช้งานสำหรับผู้บริหาร ตลอดจนการดำเนินการรับ-ส่งเอกสารและการติดตามเอกสาร รวมไปถึงการออกรายงานการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว เพราะใช้การเก็บข้อมูลผลการใช้งานระบบ พบว่า ระบบมีการทำงานที่ลดขั้นตอนการทำงานเดิมให้เร็วขึ้น พบว่าการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันเนื่องจากคนส่วนใหญ่มีอายุ ดังนั้นในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตอบโจทย์ผู้สำหรับมีงานล้นมือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

## บรรณานุกรม

ประสพโชค ประมงกิจ (2549:2) เรื่องการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ระวีวรรณ จันทนะโพธิ (2548:7-8) เรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคมนาคม

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529:5) เรื่องแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

พรรณทิพา แอดำ (2549:51) เรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ คือกระบวนการอย่างหนึ่งช่วยพัฒนาคุณสมบัติของบุคคล

ธัญรัตน์ กระจ่าง, วิมลวรรณ ไทยโกษา (2558) ได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ณัฐนิชา ตรีสงฆ์ และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ณริศรา กนนากุล (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่ง ในภาคเหนือ. จาก <http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/259/M122116/Duangwiangkham%20Doungjang.pdf> เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2567

เพิ่มศรี อติชาติ (2562). ระบบสารบรรณในยุคเทคโนโลยีปัจจุบัน 2567, จาก <https://he03.thajjo.org/index.php/ech/article/view/711/346> เมื่อ 12 พฤศจิกายน 2567