

การจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS

กรณีศึกษา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

Correspondence Management by ECRS Technique:

A Case Study of Provincial Public Health Offices in the Upper Northeastern Region

สุพัตถนิภา บุตรโยจันโท¹ อัญชลี โภคะนุช²Suphannika Butyojonto¹ Anchalee Kokanuch²

Corresponding Author's Email: anchalee.kok@ru.ac.th

(Received: December 16, 2024; Revised: May 24, 2025; Accepted: May 28, 2025)

บทคัดย่อ

การจัดการงานสารบรรณเป็นกิจกรรมที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูล การส่งเสริมการจัดการงานสารบรรณจะสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจระดับการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน และ 2) วิเคราะห์ความแตกต่างการจัดการงานสารบรรณโดยใช้เทคนิค ECRS จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประชากรตัวอย่างการวิจัยคือบุคลากรจำนวน 400 คนในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนพื้นที่จังหวัดเลย หนองบัวลำภู อุดรธานี หนองคาย และบึงกาฬ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ การแจกแจงค่าความถี่สองทาง (Crosstab) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการสารบรรณโดยใช้เทคนิค ECRS ลำดับสูงสุดคือ ด้านการนำมารวมกัน รองลงมาได้แก่การทำให้ง่ายขึ้น การลดขั้นตอนงาน และด้านการจัดขั้นตอนใหม่ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยความแตกต่างของการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS จำแนกตามระดับอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่ายขึ้นแตกต่างกันเท่านั้น อย่างไรก็ตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การลดขั้นตอนงาน การนำมารวมกัน การจัดขั้นตอนใหม่ การทำให้ง่าย

Abstract

Correspondence Management is a crucial activity due to its repetitive nature. Enhancing correspondence management can significantly boost work efficiency. This study aimed to: 1) examine the correspondence management using the ECRS technique among personnel in provincial public health offices in upper northeastern Thailand; and 2) analyze the differences in correspondence management using the ECRS technique categorized by age, education level, and years of experience. Population of 400 personnel from provincial public health offices in the provinces of Loei, Nong Bua Lamphu, Udon Thani, Nong Khai, and Bueng Kan in upper northeastern Thailand was used. Data were collected through questionnaires and analyzed using frequency, percentage, two-way frequency distribution (Crosstab), mean, standard deviation, and analysis of variance (ANOVA). The results revealed that the highest levels of correspondence management using the ECRS technique were found in the areas of combining, simplifying, eliminating, and rearranging, respectively. Regarding the perceived differences among personnel concerning correspondence

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

² อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

¹ Master's Student, Business Administration Program in Management, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

² Lecturer, Faculty of Management Sciences, Loei Rajabhat University

management using the ECRS technique, categorized by age, education level, and length of service, the overall findings indicated no significant differences in correspondence management using the ECRS technique. However, personnel with different ages and lengths of service showed differences only in the simplifying aspect of correspondence management. Conversely, different education levels did not result in differing levels of correspondence management using the ECRS technique.

Keywords: eliminating, combining, rearranging, simplifying

ความเป็นมาของปัญหา

การจัดการงานสารบรรณเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสาร ซึ่งเป็นฝ่ายงานสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บ และการทำลาย อาจกล่าวได้ว่าการจัดการงานสารบรรณนอกจากต้องคำนึงถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้วยังต้องให้ความสำคัญเพราะเป็นงานที่บุคลากรในองค์กรต้องปฏิบัติเป็นประจำและดำเนินการให้เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน เป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานใช้ในการติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต้องปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว ปฏิบัติอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

เทคนิค ECRS (Eliminating, Combining, Rearranging and Simplifying) เป็นเครื่องมือหนึ่งของการผลิตแบบลีน (Lean manufacturing) หัวใจสำคัญของเทคนิค ECRS คือองค์ประกอบที่มีจุดเริ่มต้นสำหรับงานการผลิตหรืองานปฏิบัติการ ประกอบด้วย 1) การกำจัด (Eliminating) เป็นการกำจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิต วางสิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุการทำงานทั้งหมดในตำแหน่งที่สามารถทำให้เกิดการเคลื่อนไหวโดยอัตโนมัติ 2) การรวมกัน (Combining) เป็นกิจกรรมที่สามารถจัดการได้การใช้อุปกรณ์และสร้างการออกแบบการทำงานเข้าด้วยกัน 3) การจัดขั้นตอนงานใหม่ (Rearranging) เป็นกิจกรรมการเคลื่อนไหวในการทำงานระยะสั้นให้ต่อเนื่องและจัดระบบงานให้มีความสมดุลระหว่างการทำงานในกลุ่มงาน และ 4) การทำให้ง่าย (Simplifying) เป็นกิจกรรมของการค้นหาสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์การทำงานและวัสดุที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับงาน (Suhardi, Anisa, and Laksono, 2019) ในการประยุกต์การนำการผลิตแบบลีนมาใช้ในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กรแต่ละแห่ง เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความอ่อนไหวทางการจัดการอย่างมาก องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การนำการผลิตแบบลีนมาประยุกต์ใช้ทางการจัดการจำเป็นต้องอาศัยมาตรฐานของงาน แนวปฏิบัติและการควบคุมที่ชัดเจน การพัฒนาและฝึกอบรม การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทักษะการทำงานที่หลากหลายและความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร ค่านิยม รวมถึงการสื่อสารในองค์กร (Bhamu and Sangwan, 2014) อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีนักวิจัยให้ความสนใจเกี่ยวกับการเทคนิค ECRS มาใช้ในการพัฒนาระบบการผลิตหรืองานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ แต่กลับพบว่าการนำเทคนิคดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโดยเฉพาะการจัดการงานสารบรรณในระบบราชการเป็นงานสนับสนุนภารกิจหลักขององค์กรยังมีจำกัด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด แบ่งงานภายในออกเป็น 13 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ กลุ่มงานทันตสาธารณสุข กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ และกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2560) ซึ่งทุกกลุ่มงานมีการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบงาน สารบรรณทั้งสิ้น ในปัจจุบันพบว่าปริมาณเอกสารเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารยังไม่สอดคล้องกับปริมาณเอกสารในปัจจุบัน เป็นเหตุให้ต้องใช้พื้นที่ในการปฏิบัติงานร่วมกับพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน การค้นหาเอกสารใช้เวลานาน เนื่องจากไม่สามารถทำลายเอกสารได้ตรงตามรอบการเก็บรักษา บุคลากรบางส่วนมีความรู้และ

ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดการงานเอกสารไม่เพียงพอ ส่งผลให้การดำเนินงานสารบรรณเกิดความล่าช้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานอื่นๆ ในที่สุด

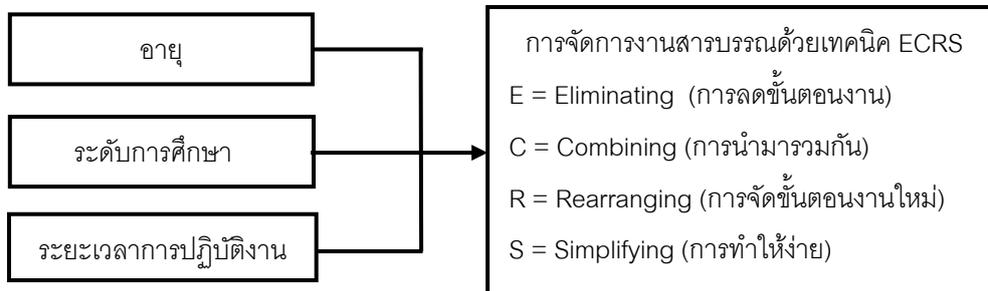
จากเหตุผลดังกล่าวเพื่อให้การประยุกต์ใช้เทคนิค ECRS ให้มีความครอบคลุมภารกิจงานต่างๆ และรองรับการพัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการให้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิค ECRS ซึ่งเป็นเทคนิคที่สำคัญของแนวคิดการผลิตแบบดัดและนิยมในการใช้ในกลุ่มงานปฏิบัติการมาประยุกต์สู่งานปฏิบัติด้านงานสารบรรณ ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อศึกษาการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS และวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรเกี่ยวกับกับการรับรู้การจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาระบบงานสารบรรณทั้งในด้านกระบวนการดำเนินงานภายใต้แนวคิด ECRS และการพัฒนาบุคลากรภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
2. เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความแตกต่างทางด้านคุณลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่มีต่อการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ปรากฏดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

2. ประชากรการวิจัย

ประชากรตัวอย่างการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเลย หนองบัวลำภู อุดรธานี หนองคาย และบึงกาฬ จำนวน 727 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 55.02 ของประชากรการศึกษาทั้งหมด ซึ่งอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ยอมรับได้และอยู่ในเกณฑ์ดี ควรมีอัตราการตอบกลับที่มากกว่าร้อยละ 50 (Mellahi and Harris, 2016)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา

3.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากนักวิชาการต่างๆ ที่ได้อ้างอิงไว้ในทบทวนวรรณกรรม ดังนั้นข้อคำถามจึงมีความสอดคล้องกับนิยามและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการจะศึกษาในครั้งนี้

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผลการตรวจสอบพบว่า ทุกข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ระหว่าง 0.67 – 1.00 คะแนน หลังจากนั้นจึงปรับแก้ตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ และผ่านการตรวจสอบจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ภาพรวม ECRS อยู่ที่ 0.970 โดยปรากฏผลรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

แบบสอบถาม	Cronbach's Alpha
1. การลดขั้นตอนงาน (Eliminating)	0.922
2. การนำมารวมกัน (Combining)	0.894
3. การจัดขั้นตอนงานใหม่ (Rearranging)	0.919
4. การทำให้ง่าย (Simplifying)	0.943

3.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเตรียมการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประเด็นข้อคำถามต่างๆ ในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้มี 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended form) จำนวน 7 ข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 การจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ได้แก่ การลดขั้นตอนงาน (Eliminating) การนำมารวมกัน (Combining) การจัดขั้นตอนงานใหม่ (Rearranging) และการทำให้ง่าย (Simplifying) จำนวนรวม 16 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ ระดับการรับรู้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีกระบวนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยทำหนังสือประสานไปยังกลุ่มเป้าหมายงานวิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยจัดส่งหนังสือไปรับรองการยื่นขอจริยธรรมวิจัยและแบบสอบถามตามจำนวนประชากรของแต่ละสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดช่วงระยะเวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน

ขั้นตอนที่ 3 ติดตามแบบสอบถามจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้วิจัยประสานเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคลในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามส่งกลับ

ขั้นตอนที่ 4 ได้รับแบบสอบถามกลับตามเวลาที่กำหนดและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม คัดเลือก และเก็บข้อมูลแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ การแจกแจงค่าความถี่สองทาง (Crosstab) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 5 จังหวัด ได้แก่ อุตรดิตถ์ เลย หนองบัวลำภู หนองคาย และบึงกาฬ จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.75) อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 117 คน (ร้อยละ 29.25) จบระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 207 คน (ร้อยละ 51.75) เป็นข้าราชการ จำนวน 222 คน (ร้อยละ 55.50) ปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 166 คน (ร้อยละ 41.50) ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการฝึกอบรมด้านงานสารบรรณจำนวน 232 คน (ร้อยละ 58) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลยและหนองคาย จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25) และสังกัดกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 46 คน (ร้อยละ 11.50) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรด้านอายุจำแนกตามระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านระดับการศึกษาจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลปรากฏดังตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	อนุปริญญา/ปวส. (%)	ปริญญาตรี (%)	สูงกว่าปริญญาตรี (%)
20-29 ปี	8 (11.11)	55 (76.39)	9 (12.50)
30-39 ปี	35 (36.45)	50 (52.09)	11 (11.46)
40-49 ปี	10 (8.55)	47 (40.17)	60 (51.28)
50-59 ปี	11 (9.57)	55 (47.82)	49 (42.61)
รวม	64 (16.00)	207 (51.75)	129 (32.25)

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิจัยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยกลุ่มที่จบระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่มีจำนวนมากที่สุดได้แก่ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี รองลงมาคือผู้ที่จบระดับปริญญาตรีได้แก่ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 50-59 ปี

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของอายุจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

อายุ	<5 ปี (%)	6-10 ปี (%)	11-15 ปี (%)	16-20 ปี (%)	>20 ปี (%)
20-29 ปี	64 (88.89)	-	8 (11.11)	-	-
30-39 ปี	20 (20.83)	60 (62.50)	16 (16.67)	-	-
40-49 ปี	6 (5.13)	1 (0.85)	27 (23.08)	32 (27.35)	51 (43.59)
50-59 ปี	-	-	-	-	115 (100)
รวม	90 (22.50)	61 (15.25)	51 (12.75)	32 (8.00)	166 (41.50)

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยภาพรวม พบว่าส่วนมากมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี มีอายุระหว่าง 50-59 ปี รองลงมาคือกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปีมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	<5 ปี (%)	6-10 ปี (%)	11-15 ปี (%)	16-20 ปี (%)	>20 ปี (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปวส.	11 (17.19)	35 (54.68)	4 (6.25)	-	14 (21.88)
ปริญญาตรี	70 (33.81)	22 (10.63)	39 (18.84)	3 (1.45)	73 (35.27)
สูงกว่าปริญญาตรี	9 (6.98)	4 (3.10)	8 (6.20)	29 (22.48)	79 (61.24)
รวม	90 (22.50)	61 (15.25)	51 (12.75)	32 (8.00)	166 (41.50)

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยภาพรวม พบว่าส่วนมากมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีจบระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีตามลำดับ สำหรับผลการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผลวิจัยดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS

ระดับการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS	Mean	S.D.
การลดขั้นตอนงาน (Eliminating)		
1. การพิจารณาและแยกแยะกระบวนการทำงานออกเป็นขั้นตอนตามหน้าที่และกิจกรรม	4.03	0.86
2. การเชื่อมโยงงานเอกสารที่มาจากภารกิจเดียวกันเข้าด้วยกัน	3.99	0.85
3. การจัดกลุ่มของกระบวนการทำงาน	4.01	0.82
4. การลดกระบวนการงานสารบรรณที่ไม่จำเป็นลง	4.07	0.93
5. การทำลายเอกสารตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.00	0.91
6. การแยกประเภทงานที่ได้รับมอบหมาย ชนิด ปริมาณงาน และจัดหมวดหมู่ของเอกสาร	4.01	0.77
7. การจัดระบบการทำงานโดยจัดลำดับตามความสำคัญของงาน	4.01	0.86
รวม	4.02	0.78
การนำมารวมกัน (Combining)		
8. การรวมไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ในกลุ่มแฟ้มเอกสารเดียวกัน	4.15	0.77
9. การใช้ระบบรับส่งหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.07	0.88
10. การรวมเอกสารจากหลายๆ แผ่นไว้ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เดียวกันด้วยการสแกนเอกสาร	4.14	0.76
รวม	4.12	0.74
ด้านการจัดขั้นตอนงานใหม่ (Rearranging)		
11. การจัดระบบการทำงานสารบรรณภายหลังการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น	3.91	0.85
12. การจัดระบบการทำงานสารบรรณภายหลังการรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน	4.01	0.72
13. การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อความสะดวกในการทำงาน	4.10	0.87
รวม	4.01	0.77

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ระดับการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS	Mean	S.D.
ด้านการทำให้ง่าย (Simplifying)		
14. การปรับปรุงการทำงานงานสารบรรณโดยการลดการใช้เอกสารเปลี่ยนมาใช้ระบบไฟล์	4.00	0.82
15. การนำคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อจัดทำและรับ-ส่งงานสารบรรณ	4.09	0.76
16. การนำเครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการประสานงานด้านสารบรรณ	4.06	0.75
รวม	4.05	0.73

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ผลการวิจัยภาพรวมพบว่า การจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ด้านการนำมารวมกันมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านการทำให้ง่าย การลดขั้นตอนงาน และการจัดขั้นตอนงานใหม่ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยแต่ละด้านพบว่า ด้านการลดขั้นตอนงาน (Eliminating) ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับเทคนิค ECRS เกี่ยวข้องกับการลดกระบวนการงานสารบรรณที่ไม่จำเป็นลงมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ การพิจารณาและแยกแยะกระบวนการทำงานออกเป็นขั้นตอนตามหน้าที่และกิจกรรม การแยกประเภทงานที่ได้รับมอบหมาย ชนิด ปริมาณงาน และจัดหมวดหมู่ของเอกสาร การจัดกลุ่มของกระบวนการทำงาน การจัดระบบการทำงานโดยจัดลำดับตามความสำคัญของงาน และการทำลายเอกสารตามระเบียบที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ในขณะที่การเชื่อมโยงงานเอกสารที่มาจากภารกิจเดียวกันเข้าด้วยกันในลำดับสุดท้าย

ด้านการนำมารวมกัน (Combining) พบว่า มีการจัดการเกี่ยวกับการรวมไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ในกลุ่มแฟ้มเอกสารเดียวกันมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ การรวมเอกสารจากหลายๆ แผ่นไว้ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เดียวกันด้วยการสแกนเอกสาร และการใช้ระบบรับส่งหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นลำดับสุดท้าย ด้านการจัดขั้นตอนงานใหม่ (Rearranging) พบว่า มีการจัดการการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บเอกสารเพื่อความสะดวกในการทำงานมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ การจัดระบบการทำงานสารบรรณภายหลังการรวบรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน และการจัดระบบการทำงานสารบรรณภายหลังการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นเป็นลำดับสุดท้าย สำหรับด้านการทำให้ง่าย (Simplifying) พบว่า มีการจัดการการนำคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อจัดทำและรับ-ส่งงานสารบรรณมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ การนำเครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการประสานงานด้านสารบรรณ และการปรับปรุงวิธีการทำงานด้านงานสารบรรณโดยการลดการใช้เอกสาร เปลี่ยนมาใช้ระบบไฟล์เอกสารเป็นลำดับสุดท้าย

สำหรับผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการจัดการของบุคลากรที่มีต่องานสารบรรณ ด้วยเทคนิค ECRS จำแนกตามระดับอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการงานสารบรรณ ด้วยเทคนิค ECRS จำแนกตามระดับอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลักษณะทางประชากร	F/p-value									
	E		C		R		S		ECRS	
	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value
อายุ	.534	.659	.925	.429	1.557	.199	2.759	.042*	1.279	.281
ระดับการศึกษา	.675	.510	1.110	.331	.653	.521	.970	.380	.876	.421
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1.152	.332	.666	.616	1.502	.201	2.651	.033*	1.078	.367

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่มีต่อการจัดการงานสารบรรณ ด้วยเทคนิค ECRS จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่าย (S) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เช่นเดียวกับบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่าย (S) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการจัดการงานสารบรรณทุกด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อผลการวิจัยด้านอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่ายมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่ายจำแนกเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 7-8

ตารางที่ 7 ผลค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่าย จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี
20-29 ปี	3.86	-	0.17	0.19	0.31*
30-39 ปี	4.03	-	-	0.02	0.14
40-49 ปี	4.05	-	-	-	0.12
50-59 ปี	4.17	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 7 แสดงผลค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่าย จำแนกตามอายุ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่างกันมีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ โดยกลุ่มอายุระหว่าง 50-59 ปีมีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่ายมากกว่ากลุ่มอายุ 20-29 ปี

ในขณะที่ตารางที่ 8 แสดงผลค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่าย จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะการปฏิบัติงานต่างก็มีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปีมีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่ายมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปีและระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี

ตารางที่ 8 ผลค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้การจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้ง่าย จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	<5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	>20 ปี
น้อยกว่า 5 ปี	3.91	-	0.17	0.01	0.39*	0.20
6-10 ปี	4.08	-	-	0.18	0.22	0.22
11-15 ปี	3.90	-	-	-	0.40*	0.20
16-20 ปี	4.30	-	-	-	-	0.19
มากกว่า 20 ปี	4.11	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ระดับจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านงานสารบรรณ มีการลดขั้นตอนการทำงานที่มากและไม่จำเป็นออก รวบขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน รวมเอกสารไว้ในแผ่นเดียวกัน จัดลำดับความสำคัญของขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสม นำเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือสื่อสารเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดความซับซ้อน ลดต้นทุน ลดปริมาณเอกสาร และลดพื้นที่ในการเก็บเอกสาร

สำหรับผลการวิจัยความแตกต่างของการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS จำแนกตามระดับอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้่ง่าย (Simplifying) แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้่ง่ายมากกว่ากลุ่มอายุ 20-29 ปี และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี มีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้่ง่ายมากกว่ากลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ในขณะที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้่ง่ายมากกว่ากลุ่มอายุ 20-29 ปี อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ช่วงวัยผู้ใหญ่ต้นๆ นั้นมีลักษณะเป็นการมุ่งเน้นตนเอง การแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ ตำแหน่งภายในกลุ่ม และการมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองเป็นหลัก อายุที่ค่อนข้างน้อยของบุคลากรหมายถึงมุมมองประสบการณ์ชีวิตที่ค่อนข้างสั้น (Fornalczyk, Stompór-Swidarska, and Ślasyk-Sobol, 2015) นอกจากนี้จากผลงานวิจัยความแตกต่างทางจิตสังคมในการรับรู้ความสามารถในการปรับตัวและความมีประสิทธิภาพ ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่ากลุ่มบุคคลที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความสามารถในการปรับตัวได้ดีกว่ากลุ่มอายุ 18-30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ผลวิจัยยังค้นพบว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ดีกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุดังกล่าวเช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่าได้ใช้เวลาในการทำงานในสถานประกอบการและมีโอกาสทางด้านประสบการณ์ทำงานที่หลากหลายมากกว่า (Humboldt et al., 2023) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สูง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยเบื้องต้นชี้ให้เห็นว่ากลุ่มคนที่มีอายุ 50-59 ปีมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 30 ปีถึงจำนวนถึง 115 คน และผลการวิจัยยังเชื่อมโยงให้เห็นถึงผลการวิจัยกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี มีการรับรู้ต่อการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้่ง่ายมากกว่ากลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์การทำงาน อาจมีความเข้าใจและผ่านการเรียนรู้งานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณมาก ดังนั้นในการทำงานจึงได้นำความรู้ที่สั่งสม (Tacit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังแน่นในตัวบุคคลไม่สามารถถ่ายทอดผ่านเอกสาร เป็นความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ส่วนตัว การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง การสังเกต และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Kokanuch and Tuntrabundit, 2017) จากผลงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีอายุมากกว่าและมีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีความสามารถในการปรับวิธีการปฏิบัติงานให้่ง่ายขึ้นที่แตกต่างกัน โดยมุมมองทางด้านการทำงานที่ง่ายขึ้นดังกล่าว สามารถอธิบายได้จากแนวคิดของ Kelendar and A Mohammed (2020) ที่ได้สรุปว่าการปรับปรุงโดยใช้เทคนิค ECRS โดยเฉพาะทางด้านการทำงานที่ง่ายกว่าเกี่ยวข้องกับวิธีการในการปฏิบัติงาน การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องปรับกระบวนการปฏิบัติงาน วิธีการในการทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเป็นที่เข้าใจง่ายมากขึ้น และการมั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าวจะทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้นและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จากมุมมองดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์การทำงานระยะหนึ่งที่สามารถพิจารณาและออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานให้่ง่ายและรวดเร็วได้ และสำหรับผลการวิจัยกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปีมีการรับรู้ต่อการจัดการงานสารบรรณด้านการทำให้่ง่ายมากกว่ากลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และผลวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ

พิชญ์ภร ปรวิเชียรสุดตา (2563) ที่ทำการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามชี้ให้เห็นว่าบุคลากรส่วนมากมีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ซึ่งอาจมีความคุ้นชินกับระบบการจัดการงานสารบรรณเป็นอย่างดี ดังนั้นการทำให้ง่าย (Simplifying) ซึ่งโดยหลักการหมายถึงการปรับปรุงวิธีการทำงานหรือพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานง่ายขึ้น ทั้งนี้หมายความรวมถึงการนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยยืนยันว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุมากเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นการทำให้ง่ายจึงเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่หลากหลายและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี (อติกันต์ ม่วงเงิน, 2562)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าการจัดการสารบรรณโดยใช้เทคนิค ECRS ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการนำมารวมกัน รองลงมา ได้แก่ การทำให้ง่ายขึ้น การลดขั้นตอนงาน และด้านการจัดขั้นตอนใหม่ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยความแตกต่างของการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการจัดการงานสารบรรณเฉพาะด้านการทำให้ง่ายมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี และอายุระหว่าง 20-39 ปี เช่นเดียวกับกลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปีที่มีความแตกต่างจากกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายละเอียดยังพบอีกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่าและมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่ามีการจัดการงานสารบรรณในด้านดังกล่าวสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ในขณะที่คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หากผู้บริหารระบบดำเนินการจัดการระบบงานสารบรรณด้วยแนวคิดสั้นด้วยการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นแล้ว สิ่งสำคัญที่ควรดำเนินการคือการจัดระบบการทำงานด้านงานสารบรรณใหม่ที่มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยสามารถทำเป็นผังการไหลของงานเอกสารและเผยแพร่ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบ
2. ผู้บริหารระบบงานสารบรรณในแต่ละองค์การควรจัดระบบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับภารกิจเดียวกันสามารถเชื่อมโยงระบบสารสนเทศเข้าด้วยกัน เพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน
3. ผู้บริหารระบบงานสารบรรณในแต่ละองค์การควรจัดให้บุคลากรที่มีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารบรรณเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณให้กลุ่มบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าและ/หรือบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อระบบการจัดการงานสารบรรณด้วยเทคนิค ECRS เท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดสั้นมาใช้ในการจัดการระบบงานสารบรรณ
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานสารบรรณด้วยแนวคิดสั้น

เอกสารอ้างอิง

- พิชญ์ญ์กร ปรวิเชียรสุดตา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2560). โครงสร้างและกรอบอัตรากำลังหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. นนทบุรี: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- อดิگانต์ ม่วงเงิน (2562). การประยุกต์ใช้เทคนิคแบบลีน (ECRS^{HT}) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานระบบตู้รับคืนหนังสืออัตโนมัติ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Bhamu, J., and Sangwan, K. S. (2014). Lean manufacturing: literature review and research issues. *International Journal of Operation & Production Management*, 34(7), 876-940.
- Fornalczyk, A., Stompór-Świdarska, J., and Ślasyk-Sobol, M. (2015). Age management within organizations- employees' perceptions of the phenomenon - Research report. *Journal of Intercultural Management*, 7(3), 39-51.
- Humboldt, S. V., Miguel, I., Valentim, J. P., Costa, A., Low, G., and Leal, I. (2023). Is age and issue? Psychosocial In perceived older workers' work (un) adaptability, effectiveness, and workplace age discrimination. *Educational Gerontology*, 49(8), 687-699.
- Kelendar, H., and A Mohammed, M. (2020). Lean and the ECRS principle: Developing a framework to minimize waste in healthcare sectors. *International Journal of Public Health and Clinical Sciences*, 7(3), 98-110.
- Kokanuch, A., and Tuntrabundit, K. (2017). Knowledge sharing capability in healthcare organizations. *Journal of Asia Business Studies*, 11(2), 135-151.
- Mellahi, K., and Harris, L. C. (2016). Response rates in business and management research: an overview of current practice and suggestions for future directions. *British Journal of Management*, 27(2), 426-437.
- Suhardi, B., Anisa, N., and Laksono, P. W. (2019). Minimizing waste using lean manufacturing and ECRS principle in Indonesia furniture industry. *Cogent Engineering*, 6(1), 1-13.