

บทที่ 1

บทนำ



ในปัจจุบันการแข่งขันและการดำเนินงานขององค์กร มีความหลากหลายซับซ้อนมากกว่าในอดีต เพราะการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีใหม่ๆ ผลักดันให้เกิดความแตกต่างมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งองค์กรจะต้องทำงานด้วยความรู้ความเข้าใจ รู้จักการวางแผนงานเชิงรุกล่วงหน้าทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เป็นการเตรียมความพร้อม และป้องกันปัญหาหรือข้อผิดพลาด ที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน

ในขณะที่แนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ เป็นอย่างมาก โดยที่ผู้ผลิตสินค้าและบริการทั้งหลายไม่อาจละเลยหรือเพิกเฉยได้ ซึ่งในธุรกิจอุตสาหกรรมนั้น คุณภาพการบริการ จะเกี่ยวข้องกับ การให้บริการลูกค้าหลังจากที่มีการจัดส่งสินค้าสำเร็จรูปไปยังลูกค้าแล้ว ส่วนในธุรกิจบริการนั้น คุณภาพการบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของตัวสินค้า ซึ่งความเร็วของการให้บริการ ก็เป็นคุณภาพอย่างหนึ่งที่วัดได้ไม่ยากนัก แนวความคิดสมัยใหม่ ธุรกิจชั้นนำจะพยายามขยายขอบเขตคุณภาพการบริการ ไปถึงลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ซึ่งลูกค้าภายในได้แก่กระบวนการหรือขั้นตอนการผลิต หรือคนงานคนต่อไปที่รับงานจากเราไปทำต่อ ส่วนลูกค้าภายนอกก็คือผู้ซื้อสินค้าหรือผู้เข้ามาใช้บริการนั่นเอง

ไม่เพียงแต่องค์กรของภาคเอกชนเท่านั้นที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน หากแต่หน่วยงานราชการของภาครัฐเอง ก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลงของระบบบริหารจัดการใหม่ เพื่อสนองรับกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล ที่เน้นคุณภาพการให้บริการกับประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ ส่งผลให้หน่วยงานของภาครัฐเกิดความตื่นตัว และให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการมากขึ้น

ดังนั้นหน่วยงานราชการของภาครัฐจึงต้องพยายามหาแนวทางรักษา และปรับปรุงคุณภาพขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านทรัพยากรองค์กร ทรัพยากรบุคคล กระบวนการทำงาน และคุณภาพการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร อีกทั้งหน่วยงานราชการยังเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ ให้สามารถเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับชาติอื่นๆ ได้ในอนาคต

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และคุณภาพการบริการ ดังที่ได้กล่าวไว้ มีการขยายผลไปในทุกๆ องค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน ทำให้การพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และคุณภาพการบริการ ถูกบรรจุเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ คือ ระดับความสำเร็จของ ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการ และ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) และร่างพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้รับการเสนอจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถือเป็นหน่วยราชการหนึ่งในระดับกรม ที่จะต้องยึดถือการประเมินผลดังกล่าวเป็นหลักปฏิบัติ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และดัชนีชี้วัดดังกล่าวเป็นดัชนีชี้วัดภาคบังคับ ที่ส่วนราชการระดับกรมทั้งหมดจะต้องปฏิบัติตาม

ในงานวิจัยนี้ได้ทำการคัดเลือก สายงานจัดหาพัสดุ ส่วนการพัสดุ สำนักบริหารแผนและการคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานตัวอย่าง ในการสร้างสรรค์คุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพ เนื่องจากสายงานจัดหาพัสดุ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สำคัญในการจัดหาพัสดุแก่หน่วยงานต่างๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้รับบริการมีความต้องการได้รับงานที่มีความรวดเร็วทันต่อการใช้งาน และมีความถูกต้อง ซึ่งหากงานที่ได้รับเกิดความล่าช้า จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย การสร้างสรรค์คุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพนั้น นอกจากจะทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังส่งผลให้ผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ มีความพึงพอใจมากขึ้น เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน และยังสามารถใช้เป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้อีกต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ลดรอบระยะเวลาการให้บริการ และเพิ่มระดับการตอบสนองความต้องการ และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.3.1 การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการขั้นตอนการทำงานของ สายงานจัดหาพัสดุ โดยครอบคลุมการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีสอบราคา ที่มีการซื้อขายหรือจ้างครั้งหนึ่งซึ่งมีราคาเกิน 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท
- 1.3.2 รอบระยะเวลาในการให้บริการเริ่มตั้งแต่ การรับเรื่องจัดซื้อ/จัดจ้างจนกระทั่งออกมาในรูปของนิติกรรมสัญญา
- 1.3.3 ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการปรับปรุงแก้ไขบริการ จะมีการสุ่มตัวอย่างครอบคลุมผู้รับบริการจากหน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย และหน่วยงานของคณะ เช่น สำนักบริหารระบบกายภาพ สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ สำนักบริหารวิชาการ สำนักงานจัดการอาคาร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 เป็นตัวอย่างให้กับหน่วยราชการ และหน่วยงานอื่นๆ นำไปใช้ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.4.2 พัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับมอบพัสดุได้ทันตามความต้องการใช้งาน
- 1.4.3 บุคคลากรมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น เนื่องจากเกิดความผิดพลาดและใช้เวลา น้อยลง
- 1.4.4 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาให้เป็นแนวทาง ในการปรับเปลี่ยนวิธีการ มาตรการ การมีส่วนร่วมของบุคคลากรในการจัดหาพัสดุ วิธีสอบราคา ของสายงานจัดหาพัสดุเพื่อ ให้เกิดการพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1.5.1 ศึกษาทฤษฎี บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมทั้งเครื่องมือต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น 7 QC Tools และ 7 New QC Tools เป็นต้น
- 1.5.2 ศึกษาโครงสร้างองค์กร วัตถุประสงค์ และวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานของสายงานการจัดหาพัสดุในปัจจุบัน
- 1.5.3 สสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการ

- 1.5.4 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนการปรับปรุงแก้ไขบริการ โดยทำการสุ่มตัวอย่างครอบคลุมหน่วยงานดังกล่าว
- 1.5.5 วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาทางด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการ
- 1.5.6 จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และปรับปรุงแก้ไขบริการ โดยใช้ เทคนิคทางวิศวกรรมอุตสาหกรรม เช่น ECRS แล้วนำเสนอให้กับผู้บริหารในหน่วยงานพิจารณาปรับแก้ตามความเหมาะสม
- 1.5.7 ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่ได้จากข้อ 1.5.6
- 1.5.8 ติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ และสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังการปรับปรุงแก้ไขบริการ จากดังกล่าว
- 1.5.9 สรุปขั้นตอนการดำเนินงานและจัดทำรายงานวิทยานิพนธ์