บทที่ 6
สรุปผลการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงบทสรุปในการสร้างสรรค์คุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดหาพัสดุ ในส่วนของการสอบราคาสายงานจัดหาพัสดุ ส่วนการพัสดุ สำนักบริหารแผนและการคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมไปถึงข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

6.1 สรุปผลการวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดรอบระยะเวลาการให้บริการ, เพิ่มระดับการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจากการศึกษาแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เพื่อนำมาสร้างสรรค์งานบริการให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งได้ศึกษาแนวคิดด้านความพึงพอใจและการวัดผลติดตาม อันเป็นหนทางที่จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความคาดหวังจากการบริการของหน่วยงานดังกล่าว

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีสอบราคาของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการทั้ง 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ
2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสถานที่ในการให้บริการ

ซึ่งปรากฏว่าทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในระดับที่ “ควรปรับปรุง” โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านระยะเวลาในการรอคอยตั้งแต่ส่งเอกสารขอซื้อ/จ้าง จนกระทั่งเป็นนิติกรรมสัญญานั้น เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าจะต้องนำมาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เหตุดังนี้ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเก็บข้อมูลรอบระยะเวลาของแต่ละขั้นตอนในการทำงานเพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าความล่าช้านั้นอยู่ที่ขั้นตอนใด โดยใช้แผนผังพาเรโตทั้งในการสอบราคาซื้อและจ้าง

ในส่วนของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ต่อยอดนั้นได้มาจากแบบสอบถามผู้รับบริการ, การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้บริหารของสายงาน, เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน และจากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระบุถึงปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาอย่างต่อเนื่องร่วมกับเจ้าหน้าที่และหัวหน้าสายงานสายงานจัดหาพัสดุ โดยผู้วิจัยได้นำเครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 ประการ(7 New QC tools) เช่น แผนภาพกลุ่มข้อมูล (Affinity Diagram) แผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) และ เทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และปรับปรุงงานมาช่วยในการวิเคราะห์ปัญหา และสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ตามที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลมาได้จากสายงาน และจากผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว จากนั้นได้คิดหาวิธีการแก้ไขเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแล้วพิจารณาให้ระดับคะแนน พร้อม

กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้ในการปรับปรุงและเป็นแนวทางการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

จากข้อเสนอแนะทั้งหมดที่ได้นำเสนอให้กับเจ้าหน้าที่และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบนั้น พบว่าข้อเสนอแนะหลักๆ ในบางส่วน ที่ได้รับความสนใจนำไปใช้ปรับปรุงในเบื้องต้นแล้วได้แก่

- การจัดทำคู่มือและแนวทางในการทำงานพร้อมทั้งการจัดทำCheck sheet / Listเอกสาร
- การทำความเข้าใจกำหนดข้อตกลงร่วมกันกับผู้รับบริการ
- จัดทำระบบการติดตามสถานะงาน
- การตรวจสอบจุดวางเอกสาร

เมื่อหน่วยงานนำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่ผู้วิจัยนำเสนอไปปฏิบัติแล้ว ผู้วิจัยก็ได้ไปทำการเก็บข้อมูลรอบระยะเวลาของแต่ละขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับชุดข้อมูลก่อนการปรับปรุง แล้วพบว่า

- กระบวนการสอบราคาจ้างหลังการปรับปรุงรอบระยะเวลาจากเดิม 73.19 วัน เหลือ 59.23 วัน ลดลงคิดเป็นร้อยละ 19
- กระบวนการสอบราคาซื้อหลังการปรับปรุงรอบระยะเวลาจากเดิม 70.76 วัน เหลือ 56.52 วัน ลดลงคิดเป็นร้อยละ 20

พบว่าข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่ผู้วิจัยได้นำเสนอ แล้วนำไปปฏิบัติ ประกอบกับการที่ทางสายงานได้ดำเนินการปรับปรุงบ้างอยู่แล้วนั้น สามารถลดรอบระยะเวลา โดยภาพรวมได้ประมาณ 20 % ซึ่งหากว่านำเอาข้อเสนอแนะข้ออื่นๆ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้รอบระยะเวลาลดลงได้มากกว่านี้

เนื่องจากมีข้อจำกัดในหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถนำไปข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้จึงมีเพียงบางเรื่องนั้นที่ได้นำไปปฏิบัติ ซึ่งก็สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ถึงจุดที่ผู้รับบริการพึงพอใจ และยังสามารถเพิ่มระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในการได้รับมอบงาน ทันตามความต้องการใช้งาน และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจาก ยังมีข้อเสนอแนะอีกหลายส่วนที่ยังไม่ได้นำไปใช้ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจึงได้สร้างแผนผังมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน และการวิเคราะห์คุณภาพการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีการสอบราคา ซึ่งได้นำไปสอบถามกับผู้รับบริการจำนวนหนึ่ง รวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นคณะในฐานะของตัวแทนของผู้ที่ให้บริการ เป็นผู้ประเมินแผนผังนี้ให้ เนื่องจากทางหน่วยงานที่ศึกษามีภารกิจที่ต้องปฏิบัติมาก จึงไม่ได้เป็นผู้ทำการประเมิน และได้จัดทำออกมาเป็นคู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ ซึ่งได้มีการปรับและเพิ่มเติมปัญหาต่างๆ ที่สามารถ

นำมาทบทวนประเด็นอื่นๆ ในส่วนของปัญหาที่พบหรือความเสี่ยง แนวทางการแก้ไข ข้อควรระวัง และ คำถามที่พบบ่อย ซึ่งสามารถเพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่อง

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการประเมินความคิดเห็นของผู้อ่านที่มีต่อคู่มือเล่มนี้ พบว่า ผู้รับบริการให้ความสนใจเป็นอย่างมาก และคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ เป็นอย่างยิ่ง คะแนนโดยรวมออกมาค่อนข้างน่าพอใจ คือ 79 % ถ้าหากว่ามีการประยุกต์นำแผนผังนี้ไปใช้กับหน่วยงานอื่นๆ อย่างทั่วถึงทั้งมหาวิทยาลัย หรือ กับหน่วยงานราชการ หรือเอกชน ผู้วิจัยคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง

6.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การเสนอข้อเสนอแนะปรับปรุงบริการต่อหัวหน้าสายงาน และกับเจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปปฏิบัติกับสายงานจัดหาพัสดุ เป็นไปอย่างยากลำบาก เนื่องจากในการทำงานยังยึดติดกับกฎระเบียบเดิมอย่างเคร่งครัด ทำให้การนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัตินั้น มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้น
2. ทางสายงานจัดหาพัสดุ อาจจะไม่ดำเนินการข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงบริการตามที่ผู้วิจัยเสนอ เนื่องด้วยข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณและเวลา อย่างไรก็ตามทางผู้วิจัยจะนำเสนอรูปแบบของข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการต่อหน่วยงานผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางให้กับสายงานจัดหาพัสดุในอนาคต

6.3 ข้อเสนอแนะ

1. วิธีการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามให้มีคุณภาพนั้น ควรอธิบายถึงวิธีการเขียนหรือการให้คะแนนโดยละเอียด เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในแบบสอบถามเพียงพอและมีการทดสอบแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ความคิดเห็นที่ถูกต้องและไม่ลำเอียง
2. การวิจัยนี้ได้นำเสนอในการสร้างสรรค์คุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดหาพัสดุ ในส่วนของการสอบราคา ซึ่งเป็นเพียงหนึ่งใน 6 วิธีในการจัดหาพัสดุ ดังนั้นจึงควรนำวิธีอื่นๆ ได้แก่ วิธีตกลงราคา วิธีกรณีพิเศษ วิธีพิเศษ วิธีประกวดราคา และ วิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิคส์ มาขยายผลต่อไป เพื่อการส่งมอบบริการจัดหาพัสดุที่มีคุณภาพให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด
3. การจัดทำคู่มือการจัดซื้อจัดจ้างควรเป็นลักษณะที่สามารถเพิ่มเติมประเด็นต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง เช่น เพิ่มเติมประเด็นของปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น แนวทางการแก้ไขและควรจะมีการนำคู่มือการจัดซื้อจัดจ้างไปปรับปรุงเพิ่มเติม โดยจากการสอบถามทั้งผู้

ให้บริการ (เจ้าหน้าที่พัสดุ) และผู้รับบริการ จะทำให้ได้คู่มือที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ อีกทั้งยังทำให้คู่มือการจัดซื้อจัดจ้างไม่ล้าสมัยด้วย

4. การนำระบบสารสนเทศ e - Procurement ในการสนับสนุนบริการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีสอบราคา หรือ วิธีอื่นๆ ที่เป็น Web Base Application จะทำให้กระบวนการสอบราคามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ ใช้ระยะเวลาน้อยลง ได้สิ่งของที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม เพิ่มความโปร่งใส และสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ ทำให้เกิดความยุติธรรมต่อภาคธุรกิจ และยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายของผู้ขายได้อีกด้วย
5. การสร้างสรรค์คุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดหาพัสดุนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับในองค์กร ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนควรจะมีความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการร่วมกันแก้ปัญหา ไม่มีอคติ กลัวความผิดหรือคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน ฯลฯ เหล่านี้เองจะทำให้การสร้างสรรค์คุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานประสบผลสำเร็จและเป็นประโยชน์สูงสุดกับองค์กรอย่างแท้จริง