



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

Process Improvement on Procurement Operation

Sawai Siritongthaworn¹, Kobkul Khumsuwan¹

¹Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to improve the procurement processes of the Dean's Office, Faculty of Science and Technology, Suan Sunandha Rajabhat University by process redesign; 2) to assess the potential of the redesign procurement process; and 3) to make procurement process handbooks. In this study, the researcher tasked Jutha Thienchai, Veerapoj Leuprasitsakul and Rainmakers to construct the improvement process redesign steps, including 4 steps which were implemented in the actual procurement processes. There were three groups of key Informants, such as 26 lecturers from every department in Faculty of Science and Technology.

The research tools were divided into 2 types, namely: 1) quality tools, including brainstorming, Quality Work Procedures, Key Quality Indicators Deployment Matrix, Quality Working Form, KQI, and Consensus; 2) data collection tools consisted of the service needs questionnaire.

The research results indicated that after studying, reviewing, and analyzing, the original procurement processes comprised 9 steps. The new processes were then designed with 4 steps: 1) receive the procurement requests; 2) proceed with the procurements; 3) Conduct inspections; and 4) Disbursement. The handbooks were established in the form of work regulations and approved the processes feasibility by experts. The assessment results of the redesigned processes showed that the outcomes serve the objectives and 8 key quality indices, such as the period of procurement request by 5 days, the percentage of producing the procurement report, the percentage of making the disbursement documents, and the percentage of the success procurement report process were all 100 percent.

Keywords : Process Improvement, Procurement Operation, Suan Sunandha Rajabhat University



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง

ไสว ศิริทองถาวร¹, กอบกุล ขำสุวรรณ¹

¹คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง ใหม่ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการออกแบบกระบวนการ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการออกแบบกระบวนการใหม่ 2) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง ภายหลังการออกแบบใหม่ และ 3) เพื่อจัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการของ จูซา เทียนไทย วีระพจน์ ลือประสิทธิ์ สกุล และแนวคิดปรับปรุงกระบวนการโดยการออกแบบกระบวนการใหม่ของเรนเมกเกอร์ (ค.ศ. 2002) กลุ่มประชากรการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ประจำสาขาวิชา 13 สาขาวิชา โดยใช้อาจารย์ประจำสาขาวิชาละ 2 คน รวมจำนวน 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประเภทที่สอง เครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ การระดมสมอง (Brainstorming) ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure: QWP) ตารางกระจายดัชนีวัดคุณภาพ (Key Quality Indicators Deployment Matrix: QDM) แบบฟอร์มทำงานที่มีคุณภาพ (Quality Working Form: QWF) ดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติการ (KQI) ดัชนีคุณภาพของกิจกรรม (kqi) แบบสอบถามความต้องการที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการเดิน และมติเอกฉันท์ (Consensus)

ผลการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 รับคำขออนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการตรวจรับ ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเบิกจ่าย ผู้วิจัยได้นำกระบวนการใหม่ไปทดลองใช้ และให้ผู้ตรวจสอบกระบวนการคุณภาพประเมินกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบว่า ผลการดำเนินการกระบวนการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างบรรลุวัตถุประสงค์ และมีดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติการทั้งหมด 8 ตัว ดังนี้ 1) ระยะเวลาที่ผู้ขอรับบริการยื่นเอกสารให้ดำเนินการจัดทำใบรายงานขอซื้อของจ้างจนถึงการอนุมัติให้จัดซื้อจัดจ้าง ภายในเวลาที่กำหนด 5 วันทำการ 6) การพิมพ์รายงานตรงตามคำขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100 7) ร้อยละการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 100 8) ร้อยละของการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 100

คำสำคัญ : การปรับปรุง, กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, การออกแบบกระบวนการใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เน้นความเป็นวัง ปลุกฝังองค์ความรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



การวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ได้รับการประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

บทนำ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานจัดการเรียนการสอนภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีหลักสูตรเปิดสอนระดับปริญญาตรี จำนวน 16 หลักสูตร และปริญญาโท จำนวน 3 หลักสูตร และมีโครงสร้างการบริหารองค์กร ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน คือ ภาควิชาวิทยาศาสตร์ ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ศูนย์วิทยาศาสตร์ และสำนักงานคณบดี

สำนักงานคณบดีเป็นส่วนงานที่คอยสนับสนุนการดำเนินงานของทุกภาคส่วนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ประกอบด้วย 3 กลุ่มงานคือ กลุ่มที่ 1 งานบริหาร ได้แก่งานบริหารงานทั่วไป งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร และงานประกันคุณภาพ กลุ่มที่ 2 งานวิชาการ ได้แก่ งานวิชาการ กลุ่มที่ 3 งานบริหารงบประมาณ ได้แก่ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานการเงิน และงานพัสดุ ในการขับเคลื่อนองค์กรจำเป็นต้องแสวงหาทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนการบริหารจัดการ อาทิ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน ครุภัณฑ์การศึกษา เป็นต้น ถ้าหน่วยงานขาดทรัพยากรในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในทุกภาคส่วนขององค์กร งานพัสดุ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญสนับสนุนให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย สำนักงานคณบดีได้กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนเป็นช่องรับความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ไว้ที่หน้าสำนักงานคณบดี เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการปรับปรุงการให้บริการ

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากช่องรับความคิดเห็นในเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 พบว่า มีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการด้านการจัดซื้อจัดจ้างจากผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่อาจารย์ประจำสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกี่ยวกับการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งสามารถแบ่งข้อร้องเรียนได้ 4 กลุ่ม ซึ่งประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการจำนวน 32 ข้อร้องเรียน พบว่า ปัญหาข้อร้องเรียน ได้แก่ 1) ดำเนินการด้านเอกสารล่าช้า จำนวน 12 ข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 37.50 2) ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนและยุ่งยาก จำนวน 6 ข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 18.75 3) ผู้ให้บริการตรวจเอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วนในคราวเดียว จำนวน 8 ข้อร้องเรียน คิดเป็น ร้อยละ 25 และ 4) ได้รับแจ้งให้ปรับเปลี่ยนเอกสารจัดซื้อจัดจ้างในภายหลัง จำนวน 6 ข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ที่งานออกแบบกระบวนการได้สรุปปัญหาข้อร้องเรียนที่สำคัญได้ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ความล่าช้าของกระบวนการปฏิบัติงาน และประเด็นที่ 2 ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารประกอบการจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้วิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง มีความสนใจที่จะปรับปรุงแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง จึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยศึกษาการออกแบบกระบวนการใหม่ (Process Redesign) เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน โดยนำกระบวนการและวิธีการปัจจุบันมาทบทวน พินิจ



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

วิเคราะห์อย่างละเอียดลออและถี่ถ้วน และใช้ความคิดสร้างสรรค์ ออกแบบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนเสียใหม่ให้แตกต่างไปจากเดิม บนเงื่อนไขที่ว่าทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพดีขึ้น โดยสามารถลดแรงงาน ความยุ่งยาก ความผิดพลาด และสิ้นเปลืองวัสดุให้น้อยลง โดยเน้นที่กระบวนการความต้องการของลูกค้าเพื่อนำไปพัฒนาและนำไปปฏิบัติให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการบริการ ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่ งานวิจัยเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและงานพัสดุ

การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ในการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถทำให้ผู้วิจัยในฐานะพนักงานระดับปฏิบัติการได้พัฒนาความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติในการทำงานที่ดีต่อองค์กรและต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ ลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการออกแบบกระบวนการใหม่
2. เพื่อตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. เพื่อจัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการออกแบบกระบวนการใหม่ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยจำแนกประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วยอาจารย์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งหมดจำนวน 136 คน กลุ่มตัวอย่างถูกเลือกจากอาจารย์ทั้ง 13 สาขาวิชา สาขาวิชาละ 2 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

กลุ่มที่ 2 ทีมงานออกแบบกระบวนการประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารงบประมาณ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 6 คน ศึกษาทั้งกลุ่มประชากร

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ตรวจสอบกระบวนการประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวม 3 คน ศึกษาทั้งกลุ่มประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล และเครื่องมือสำหรับการออกแบบผังกระบวนการปฏิบัติงานคุณภาพ และดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามีดังนี้



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

ตารางที่ 4 สรุปความต้องการของผู้รับบริการ

การปฏิบัติงาน	ข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุง	ความถี่	อันดับ
1. การจัดทำบันทึกขออนุมัติ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	กำหนดเส้นทาง การขออนุมัติ การจัดซื้อจัดจ้างให้ ชัดเจน	5	2
2. การพิจารณาอนุมัติดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้าง	การจัดทำรายงานขอจัดซื้อจัดจ้าง ตามระยะเวลา ที่กำหนด	8	1
	การจัดทำ-ส่งสัญญาจัดซื้อจัดจ้างรวดเร็ว	5	2
	ระยะเวลาการรับตรวจเอกสาร ประกอบการจัดทำ รายงานขอซื้อจัดจ้าง เหมาะสม	3	3
3. การขอรับบริการ	ความรวดเร็วในการติดต่อเจ้าของเรื่อง แก้ไข เอกสารรวดเร็ว	3	3
4. การติดตามรายงานผลการ ปฏิบัติงาน	รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นปัจจุบันครบถ้วน ตรงตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง	2	4

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดวัตถุประสงค์ ดัชนีวัด
คุณภาพและค่าเป้าหมาย

ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการ
ปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานคณบดี
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้ร่วมพิจารณา
กำหนดวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงกระบวนการ
โดยนำข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงของ
ผู้รับบริการ จากแบบสอบถามความต้องการของ
ผู้รับบริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการ จึงกำหนดวัตถุประสงค์การปรับปรุง
กระบวนการ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อให้ผู้ขอรับบริการ
จัดซื้อจัดจ้างรวดเร็วขึ้น 2) เพื่อให้ผู้รับบริการ
ได้รับการแก้ไขข้อมูลที่รวดเร็วถูกต้อง 3) เพื่อให้
ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน
ถูกต้องครบถ้วน

ผลการกำหนดวัตถุประสงค์และกำหนด
ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อ
จัดจ้าง พบว่า ค่าปัจจุบันกระบวนการประสานงาน

เดิมยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากปัญหาที่
เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานเดิมยังมี
ข้อบกพร่อง เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานการ
จัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามค่าเป้าหมาย ผู้วิจัยและ
ทีมงานออกแบบกระบวนการ จึงได้มีการประชุม
ปรึกษาหารือเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ คือ 1)
เพื่อให้ผู้ขอรับบริการจัดซื้อจัดจ้างรวดเร็วขึ้น 2)
เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการแก้ไขข้อมูลที่รวดเร็ว
ถูกต้อง 3) เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลผล
การปฏิบัติงานถูกต้องครบถ้วน และกำหนดดัชนี
วัดคุณภาพกระบวนการ ดังนี้ ระยะเวลาในการ
รายงานผลการปฏิบัติงานในเวลาที่กำหนด (วัน)
ร้อยละของการรวบรวมและตรวจสอบเอกสาร
การจัดซื้อจัดจ้าง ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ
ความครบถ้วนของการส่งเรื่องคืน แก้ไข ทันตาม
เวลาที่กำหนด



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการ

ดัชนีวัดคุณภาพ(KQI)	วิธีวิเคราะห์
1. ระยะเวลาในการรายงานผลการปฏิบัติงาน (วัน)	ระยะเวลาที่ผู้ขอรับบริการยื่นเอกสารให้ดำเนินการ จัดทำใบรายงานขอซื้อขอจ้าง จนถึง อนุมัติให้จัดซื้อจัดจ้าง
2. ร้อยละของการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้อง ครบถ้วน	$\frac{\text{จำนวนการจัดทำการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องตามคำขอทั้งหมด}}{\text{จำนวนการจัดทำการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด}} \times 100$
3. ร้อยละความครบถ้วนของการส่งเรื่องคืน แก้ไข ทันตามเวลาที่กำหนด	$\frac{\text{จำนวนครั้งของการรายงานจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นไปตามแผน}}{\text{จำนวนการจัดทำการรายงานจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมดตามแผนการซื้อ}} \times 100$

จากตาราง 6 พบว่า การวิเคราะห์ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการของตัวชี้วัดคุณภาพกระบวนการหลัก ดัชนีวัดคุณภาพ 1) ระยะเวลาในการรายงานผลการปฏิบัติงาน (วัน) วิเคราะห์จากระยะเวลาที่ผู้รับบริการยื่นเอกสารได้ดำเนินการจัดทำใบรายงานขอซื้อขอจ้าง รวมทั้งการ อนุมัติให้จัดซื้อจัดจ้าง 2) ร้อยละของการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้อง ครบถ้วน วิเคราะห์จากจำนวนการจัดทำการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องตามคำขอทั้งหมด 3) ร้อยละความครบถ้วนของการส่งเรื่องคืน แก้ไข ทันตามเวลาที่กำหนด วิเคราะห์จาก จำนวนครั้งของการรายงานการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นไปตามแผน

ขั้นตอนที่ 5 ทบทวนกระบวนการเดิม

ผลการทบทวนกระบวนการเดิม แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

5.1 กระบวนการปฏิบัติงานก่อนปรับปรุง

ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการได้ ทบทวนกระบวนการเดิมและวิเคราะห์บกพร่องของกระบวนการ ด้วยการจดบันทึกกิจกรรม รวมถึงการสอบถามผู้ปฏิบัติงาน จากนั้นนำข้อมูล

ที่ได้มาสรุปและบันทึกเป็นผังกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง ก่อนปรับปรุงกระบวนการประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง (วิธีตกลงราคา)

สาขาวิชาการอกข้อมูลคำขอจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมใบเสนอราคา ส่งคำขอจัดซื้อจัดจ้างและใบเสนอราคาให้เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้างกรณีตกลงราคาส่งให้เจ้าหน้าที่แผน พิจารณางบประมาณ และเสนอคณบดีอนุมัติถ้าอนุมัติส่งคืนที่เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำใบส่งซื้อส่งจ้าง เสนอคณบดีลงนามอนุมัติ และส่งคืนให้สาขาวิชา ส่งเอกสารให้ผู้ประกอบการจัดส่งสินค้า ถ้าคณบดีไม่อนุมัติส่งคืนสาขาวิชาเพื่อดำเนินการใหม่

2. ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง กรณีวิธีอื่น

สาขาวิชาการอกข้อมูลคำขอจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมใบเสนอราคา ส่งคำขอจัดซื้อจัดจ้างและใบเสนอราคาให้เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง กรณีวิธีอื่นๆ เจ้าหน้าที่แผน พิจารณางบประมาณ ถ้าอนุมัติส่งให้พัสดุกองกลางดำเนินงาน และถ้าไม่อนุมัติส่งคืนสาขาวิชาดำเนินการจัดทำเอกสารการเปิดซอง กำหนดวันเวลาการเปิดซอง และ

เน้นความเป็นวัง ปลุกฝังองค์ความรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

คณะกรรมการดำเนินงานจนกระทั่งได้ผู้ประกอบการ และคณะกรรมการรายงานสรุปผลการสอบราคา เสนออธิการบดีลงนามอนุมัติ ส่งให้พัสดุกองกลาง ดำเนินการจัดทำสัญญา เพื่อแจ้งผู้ประกอบการลงนามในสัญญาและกำหนดการส่งสินค้า

3. ขั้นตอนตรวจรับ

บริษัทนำส่งสินค้า ตามวันที่กำหนดไว้ใน ใบสั่งซื้อสั่งจ้าง พร้อมกับใบส่งสินค้า/ใบกำกับภาษี/ ใบแจ้งหนี้ ส่งให้เจ้าหน้าที่พัสดุจัดพิมพ์ใบตรวจรับพัสดุ ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายละเอียด คุณลักษณะ ตรวจนับสินค้าตามรายการตรงกับใบ เสนอราคาสินค้า ถูกต้อง ครบถ้วน คณะกรรมการลงนาม นำส่งให้เจ้าหน้าที่พัสดุ

4. ขั้นตอนการเบิกจ่าย

เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำเอกสารขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน พร้อมเอกสารประกอบการเบิกจ่าย เสนอ

ให้เจ้าหน้าที่การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และเสนอหัวหน้าหน่วยงานตามลำดับลงนามใน เอกสาร จนกระทั่งหัวหน้าหน่วยงานสูงสุดลงนาม อนุมัติการเบิกจ่าย นำส่งเอกสารให้ฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัย ตรวจสอบความถูกต้อง จัดทำฎีกา และแจ้งบริษัทให้นำหลักฐานการสั่งซื้อสั่งจ้างมายื่น เพื่อรับเงิน

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง

กระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างเดิม

ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการ นำกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างเดิม มาวิเคราะห์ข้อบกพร่อง ของกระบวนการเดิม ผล การพิจารณา ดังตาราง 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อบกพร่องของกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างเดิม

ขั้นตอน	กิจกรรมที่ควรรวม	กิจกรรมที่ควรตัด	กิจกรรมที่ควรเพิ่ม
1. ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง (วิธีตกลงราคา)	ไม่มี	ไม่มี	ควรเพิ่มจุดรับเอกสารเพื่อมี ขั้นตอนการรับเอกสารให้ ดำเนินการจัดทำการจัดซื้อจัดจ้าง ได้รวดเร็ว และเกิดความ สะดวกต่อการติดต่อ ให้ ดำเนินการ
2.			
2. ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง กรณีวิธีอื่น	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
3. ขั้นตอนตรวจรับ	ไม่มี	ไม่มี	ควรเพิ่มเส้นทางการอนุมัติจาก คณะบดี และคณะกรรมการ กิจกรรมการตรวจรับดำเนินการ ส่งคืนเรื่องที่ไม่ได้ รับอนุมัติส่งคืน ผู้รับบริการ เพื่อดำเนินการให้ ผู้ประกอบการให้ถูกต้อง ความ ค่าขอเห็นชอบลงนามอนุมัติ ให้ ดำเนินงานต่อไป



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

4. ขั้นตอนการเบิกจ่าย	ไม่มี	ไม่มี	กิจกรรมที่เป็นหัวใจหลักในการตรวจสอบ โดยการรวบรวมเอกสารตั้งแต่เริ่มการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจนกระทั่ง ดำเนินการตรวจรับสินค้า ตรวจสอบ ลงนามตั้งแต่ฝ่ายการเงิน หัวหน้าพัสดุ รองคณบดีฝ่ายบริหาร และเสนอคณบดีอนุมัติเบิกจ่าย รายงานผล ผลการเบิกจ่าย รายงานผลการเบิกจ่าย นำส่งการเงิน มหาวิทยาลัย
-----------------------	-------	-------	--

จากตาราง 7 พบว่า การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างของกระบวนการเดิมมี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง (วิธีตกลงราคา) พบว่าข้อบกพร่องกระบวนการ คือ ควรเพิ่มจุดรับเอกสารเพื่อมีขั้นตอนการรับเอกสารให้ดำเนินการจัดทำการจัดซื้อจัดจ้าง ได้รวดเร็ว และเกิดความสะดวกต่อการติดต่อให้ดำเนินการ 2) ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง กรณีวิธีอื่น ไม่พบข้อบกพร่องของกระบวนการ 3) ขั้นตอนตรวจรับ ข้อบกพร่องของกระบวนการ คือ ควรเพิ่มเส้นทางการอนุมัติจากคณบดี และคณะกรรมการกิจกรรมการตรวจรับดำเนินการส่งคืนเรื่องที่ไม่ได้ รับอนุมัติส่งคืนผู้รับบริการ เพื่อดำเนินการให้ผู้ประกอบการให้ถูกต้อง ความคำขอเห็นชอบลงนามอนุมัติ ให้ดำเนินงานต่อไป 4) ขั้นตอนการเบิกจ่าย พบข้อบกพร่องของกระบวนการ คือ กิจกรรมที่เป็นหัวใจหลักในการตรวจสอบ โดยการรวบรวมเอกสารตั้งแต่เริ่มการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจนกระทั่ง ดำเนินการตรวจรับสินค้าตรวจสอบ ลงนามตั้งแต่ฝ่ายการเงิน หัวหน้าพัสดุ รองคณบดีฝ่ายบริหาร และเสนอคณบดีอนุมัติเบิกจ่าย รายงานผล ผลการเบิกจ่าย รายงานผลการเบิกจ่ายนำส่งการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขั้นตอนที่ 6 ออกแบบกระบวนการใหม่

ผลการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

6.1 ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการใหม่

ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการนำวัตถุประสงค์ปรับปรุงกระบวนการ ดัชนีวัดคุณภาพและเป้าหมายมาสังเคราะห์ ร่วมกับนำข้อบกพร่องของกระบวนการเดิมที่ควรตัด รวมทั้งกิจกรรมที่ควรเพิ่มเติมมาระดมความคิดร่วมกัน และทำการเรียบเรียงบันทึกขั้นตอนกระบวนการ จากนั้น ออกแบบผังกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างและจัดทำผังกระบวนการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6.2 ขั้นตอนการสร้างดัชนีวัดคุณภาพ

ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการได้จัดทำผังกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างใหม่แล้ว และสร้างดัชนีวัดคุณภาพในแต่ละกระบวนการ เพื่อแสดงถึงวัตถุประสงค์ของกระบวนการที่สามารถวัดคุณภาพของกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงกระบวนการ และสอดคล้องกับดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการหลัก 3 ข้อ ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการรายงานผลการปฏิบัติงานในเวลาที่กำหนด (วัน) 2) ร้อยละความครบถ้วนของการส่งคืนเรื่องทั่วไป ทันเวลาตามที่กำหนด และ 3)



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

ร้อยละของการรวบรวมและตรวจสอบเอกสาร
การจัดซื้อจัดจ้าง ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการ
ประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ดัชนีวัดคุณภาพ
ของกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน จากการนำมา
วิเคราะห์ทบทวนพร้อมกับผังกระบวนการ
ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อการไหลของกิจกรรม
กระบวนการถัดไปและดัชนีวัดคุณภาพ ให้มีความ
เหมาะสมกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผังกระบวนการ
ปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ ประกอบด้วย
ขั้นตอนการดำเนินงานรวม 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มต้นกิจกรรมโดยผู้ขอรับ
บริการนำเอกสารคำขออนุญาตพร้อมหลักฐาน
ประกอบ ส่งให้บริการเพื่อออกเลขรับเอกสาร
และบันทึกข้อมูลเข้าระบบ นำเรื่องส่งเจ้าหน้าที่
ฝ่ายพัสดุเพื่อทำการตรวจสอบเอกสาร กรณี
เอกสารไม่ถูกต้องนำเรื่องส่งคืน ผู้รับบริการติดต่อ
ขอรับคืนหรือแก้ไขเอกสาร กรณีเอกสารถูกต้อง
ดำเนินการส่งต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนเพื่อพิจารณา
ยอดเงินงบประมาณและนำส่งให้คนบติอนุมัติ
กรณีคนบติไม่อนุมัติเอกสาร ดำเนินการส่งเรื่อง
ให้ผู้รับบริการกรณีคนบติอนุมัติดำเนินการต่อใน
ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 จากการอนุมัติเอกสารคำขอ
จัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่พัสดุจะดำเนินการจัดทำ
รายงานขอซื้อข้อย่าง ติดต่อและนำส่งให้ผู้ขอรับ
บริการลงนาม เมื่อลงนามแล้วเจ้าหน้าที่พัสดุ
ดำเนินการส่งเรื่องให้คนบติอนุมัติรายงานจัดซื้อ
จัดจ้างอีกครั้ง พร้อมทั้งจัดทำใบสั่งซื้อส่งจ้าง และ
นำใบสั่งซื้อส่งจ้างส่งให้กับผู้ขอรับบริการ
ดำเนินการส่งสินค้ากับผู้ประกอบการ

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการตรวจรับสินค้า
เมื่อได้รับสินค้าจากผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่พัสดุ
จัดทำรายงานการตรวจรับพัสดุ นำเสนอ

คณะกรรมการ อนุมัติ/ลงนาม กรณีไม่อนุมัตินำ
เรื่องส่งคืนผู้ขอรับบริการแล้วนำส่งคืนสินค้า กรณี
อนุมัติดำเนินการส่งให้คนบติลงนามอีกครั้ง
จากนั้นเจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการรวบรวม
หลักฐานประกอบการส่งสินค้า เพื่อดำเนินการต่อ
ในขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่
พัสดุดำเนินการจัดทำรายงานการเบิกจ่าย ส่ง
ให้กับ เจ้าหน้าที่การเงินคณะตรวจสอบและ
นำเสนอหัวหน้าสำนักงาน รองคนบติฝ่ายบริหาร
ดำเนินการลงนามตามลำดับ จากนั้นนำเสนอ
คนบติพิจารณาอนุมัติ กรณีไม่อนุมัติ เจ้าหน้าที่
พัสดุดำเนินการตรวจสอบรายงานเบิกจ่าย แล้ว
จัดทำรายงานเบิกจ่ายนำส่งอีกครั้ง กรณีอนุมัติ
เจ้าหน้าที่พัสดุ รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องนำส่ง
ให้กับฝ่ายการเงินของมหาวิทยาลัยโดยจัดทำ
รายงานอนุมัติเบิกจ่าย จากนั้นเจ้าหน้าที่พัสดุ
จัดทำรายงานผลการอนุมัติเบิกจ่ายและไปสรุป
รายงานเบิกจ่ายให้ผู้บริหารทราบ เป็นอันสิ้นสุด
กระบวนการ

ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการ
ได้ประชุมระดมสมองในการวิเคราะห์ดัชนีวัด
คุณภาพของกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน จากนั้น
นำมาวิเคราะห์ทบทวนพร้อมกับผังกระบวนการ
ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อการไหลของกระบวนการ
ปฏิบัติและดัชนีวัดคุณภาพ ให้มีความสอดคล้อง
และเหมาะสม

ผลจากการออกแบบกระบวนการ
ปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ มี 4 ขั้นตอน
ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการย่อย 7 ตัวชี้วัด ผู้วิจัย
และทีมงานออกแบบกระบวนการ สร้างตาราง
แสดงวิธีวิเคราะห์ดัชนีวัดคุณภาพวัดคุณภาพของ
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้
ง่ายต่อการหาค่าวิเคราะห์ ดังตาราง 8



วสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาก่ออยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ดัชนีวัดคุณภาพของขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง

ดัชนีวัดคุณภาพ	วิธีวิเคราะห์
1. ระยะเวลาในขั้นตอนการขอรับบริการภายในเวลาที่กำหนด	ระยะเวลาที่ผู้ขอรับบริการยื่นเอกสารให้ดำเนินการจัดทำใบรายงานขอซื้อขอจ้างจนถึงการอนุมัติให้จัดซื้อจัดจ้าง
2. ร้อยละของการบันทึกข้อมูลในการจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง	$\frac{\text{จำนวนการบันทึกข้อมูลในการจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง}}{\text{จำนวนการบันทึกข้อมูลในการจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้างทั้งหมด}} \times 100$
3. ร้อยละของการได้รับข้อมูลครบถ้วนในการเข้าระบบ ERP	$\frac{\text{จำนวนการได้รับข้อมูลครบถ้วนในการเข้าระบบ ERP}}{\text{จำนวนการได้รับข้อมูลครบถ้วนในการเข้าระบบ ERP ทั้งหมด}} \times 100$
4. ร้อยละการดำเนินการจัดทำเอกสารทันตามกำหนดเวลา	$\frac{\text{จำนวนการดำเนินการจัดทำเอกสารทันตามกำหนดเวลา}}{\text{จำนวนการดำเนินการจัดทำเอกสารทันตามกำหนดเวลาทั้งหมด}} \times 100$
5. ร้อยละการดำเนินการผูกพันในระบบ ERP ตามคำขอรับบริการ	$\frac{\text{จำนวนการดำเนินการผูกพันในระบบ ERP ตามคำขอรับบริการ}}{\text{จำนวนการดำเนินการผูกพันในระบบ ERP ตามคำขอรับบริการทั้งหมด}} \times 100$
6. การพิมพ์รายงานตรงตามคำขอรับบริการ	$\frac{\text{จำนวนการพิมพ์รายงานตรงตามคำขอรับบริการ}}{\text{จำนวนการพิมพ์รายงานตรงตามคำขอรับบริการทั้งหมด}} \times 100$
7. ร้อยละของการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	$\frac{\text{จำนวนการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดทั้งหมด}} \times 100$
8. ร้อยละของการรายงานผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย	$\frac{\text{จำนวนการรายงานผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย}}{\text{จำนวนการรายงานผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายทั้งหมด}} \times 100$

จากตาราง 8 พบว่า การวิเคราะห์ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง จากวิธีการวิเคราะห์เป็นไปตามค่าเป้าหมาย ดังนี้ ระยะเวลาในขั้นตอนการขอรับบริการผู้ขอรับบริการยื่นเอกสารให้ดำเนินการจัดทำใบรายงานขอซื้อขอจ้างจนถึงการอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง วิเคราะห์ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการเรื่องร้อยละของการรายงานผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย

การดำเนินการผูกพันในระบบ ERP คำขอรับบริการ ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการเรื่องร้อยละความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์จากจำนวนครั้งในการรวบรวมข้อมูลถูกต้อง ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการเรื่องร้อยละของการรายงานผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย



วสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษารายงานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

ตารางที่ 9 ผลการประเมินกิจกรรมการวิเคราะห์ดัชนีคุณภาพของขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง

กระบวนการ	ดัชนีวัดคุณภาพ (kqi)	ค่าก่อนปรับปรุง	ค่าเป้าหมาย
1. รับคำขออนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง	1. ระยะเวลาในขั้นตอนการขอรับบริการภายในเวลาที่กำหนด	10 วัน	5 วัน
2. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	1. ร้อยละของการบันทึกข้อมูลในการจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง	90	95
	2. ร้อยละของการได้รับข้อมูลครบถ้วนในการเข้าระบบ ERP	90	95
	3. ร้อยละการดำเนินการจัดทำเอกสารทันตามกำหนดเวลา	90	95
	4. ร้อยละการดำเนินการผูกพันในระบบ ERP ตามคำขอรับบริการ	90	95
	5. การพิมพ์รายงานตรงตามคำขอรับบริการ	90	95
3. ดำเนินการตรวจรับ	1. ร้อยละของการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	90	95
4. ดำเนินการเบิกจ่าย	1. ร้อยละของการรายงานผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย	90	95

จากตาราง 9 พบว่า ผลการประเมินกิจกรรมการวิเคราะห์ดัชนีคุณภาพของขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ 1) กระบวนการรับคำขออนุมัติการจัดซื้อจัดจ้างพบว่า ระยะเวลาในขั้นตอนการขอรับบริการภายในเวลาที่กำหนด มีค่าก่อนปรับปรุง 10 วัน ค่าเป้าหมาย 5 วัน 2) กระบวนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง พบว่า 1) ร้อยละของการบันทึกข้อมูลในการจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง มีค่าก่อนปรับปรุงร้อยละ 90 ค่าเป้าหมายร้อยละ 95 2) ร้อยละของการได้รับข้อมูลครบถ้วนในการเข้าระบบ ERP มีค่าก่อนปรับปรุงร้อยละ 90 ค่าเป้าหมายร้อยละ 95 3) ร้อยละการดำเนินการจัดทำเอกสารทันตามกำหนดเวลา มีค่าก่อนปรับปรุงร้อยละ 90 ค่าเป้าหมายร้อยละ 95 4) ร้อยละการดำเนินการผูกพันในระบบ ERP ตามคำขอรับบริการ มีค่าก่อนปรับปรุงร้อยละ 90 ค่าเป้าหมาย

ร้อยละ 95 5) การพิมพ์รายงานตรงตามคำขอรับบริการ มีค่าก่อนปรับปรุงร้อยละ 90 ค่าเป้าหมายร้อยละ 95 3) กระบวนการดำเนินการตรวจรับพบว่า ร้อยละของการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าก่อนปรับปรุงร้อยละ 90 ค่าเป้าหมายร้อยละ 95 4) กระบวนการดำเนินการเบิกจ่าย พบว่า ร้อยละของการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าก่อนปรับปรุงร้อยละ 90 ค่าเป้าหมายร้อยละ 95

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างที่ออกแบบใหม่

ผู้วิจัยและผู้ตรวจสอบกระบวนการจำนวน 3 คน นำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ออกแบบใหม่ มาตรวจสอบตามระยะที่วางแผนไว้จำนวน 3 เดือน ระหว่างเดือนตุลาคม 2557 ถึง ธันวาคม 2557 เก็บข้อมูลและดำเนินการ

เน้นความเป็นวัฏจักร คุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ควบคุม ติดตาม กระบวนการตามกระบวนการที่ออกแบบใหม่
กระบวนการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างที่ออกแบบ แสดงค่าดัชนีวัดคุณภาพ ดังตาราง 10
ใหม่ วิเคราะห์ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการ ผล
การปฏิบัติงาน ก่อนและหลังปรับปรุง

ตารางที่ 10 ผลการทดลองใช้กระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	ดัชนีวัดคุณภาพ	ค่าก่อนปรับปรุง	ค่าเป้าหมาย	ค่าหลังปรับปรุง
1.	ระยะเวลาในขั้นตอนการขอรับบริการภายในเวลาที่กำหนด	15 นาที	10 นาที	10 นาที
2.	ร้อยละของการเข้าร่วมประชุมตามแผนงานการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการด้วยวิธีออกแบบใหม่แต่ละครั้ง	-	95	95
3.	ร้อยละความผิดพลาดในการดำเนินการจัดทำเอกสารรายงานขอซื้อจ้าง	10	5	5
4.	ร้อยละความครบถ้วนของการส่งคืนเรื่องแก้ไข ทันเวลา ตามที่กำหนด	90	95	95
5.	การจัดทำรายงานใบขอซื้อจ้างและใบส่งซื้อจ้าง ต่อฉบับภายในเวลาที่กำหนด	60 นาที	30 นาที	30 นาที
6.	ร้อยละของการรวบรวมเอกสารและตรวจสอบเอกสาร การจัดซื้อจัดจ้างถูกต้อง ครบถ้วน	90	95	95
7.	ระยะเวลาในการรายงานผลการปฏิบัติ ภายในเวลาที่กำหนด	15 วัน	5 วัน	5 วัน

จากตาราง 10 เมื่อนำกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างมาทดลองใช้กับหน่วยงานพัสดุ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า 1) ระยะเวลาในขั้นตอนการขอรับบริการภายในเวลาที่กำหนด เป็นไปตามค่าเป้าหมาย คือ ค่าก่อนปรับปรุง 15 นาที ค่าเป้าหมาย 10 นาที ค่าหลังปรับปรุง 10 นาที 2) ร้อยละของการเข้าร่วมประชุมตามแผนงานการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการด้วยวิธีออกแบบใหม่แต่ละครั้ง คือ ค่าก่อนปรับปรุง ไม่มี ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95 ค่าหลังปรับปรุง ร้อยละ 95 3) ร้อยละความผิดพลาดในการดำเนินการจัดทำเอกสารรายงานขอซื้อจ้าง

เป็นไปตามค่าเป้าหมาย คือ ค่าก่อนปรับปรุง 10 นาที ค่าเป้าหมาย 5 นาที ค่าหลังปรับปรุง 5 นาที 4) ร้อยละความครบถ้วนของการส่งคืนเรื่องแก้ไขทันเวลาตามที่กำหนด เป็นไปตามค่าเป้าหมาย คือ ค่าก่อนปรับปรุง ร้อยละ 90 ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95 ค่าหลังปรับปรุง ร้อยละ 95 5) การจัดทำรายงานใบขอซื้อจ้างและใบส่งซื้อจ้าง ต่อฉบับภายในเวลาที่กำหนด เป็นไปตามค่าเป้าหมาย คือ ค่าก่อนปรับปรุง 60 นาที ค่าเป้าหมาย 30 นาที ค่าหลังปรับปรุง 30 นาที 6) ร้อยละของการรวบรวมเอกสารและตรวจสอบเอกสาร การจัดซื้อจัดจ้าง ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามค่าเป้าหมาย คือ ค่าก่อนปรับปรุง ร้อยละ 90 ค่าเป้าหมาย



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

ร้อยละ 95 ค่าหลังปรับปรุงร้อยละ 95 7) ระยะเวลาในการรายงานผลการปฏิบัติ ภายในเวลาที่กำหนด เป็นไปตามค่าเป้าหมาย คือ ค่าก่อนปรับปรุง 15 วัน ค่าเป้าหมาย 5 วัน ค่าหลังปรับปรุง 5 วัน

ขั้นตอนที่ 8 จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้วิจัยและทีมงานนำผลการปฏิบัติมาพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคู่มือ ด้วยรูปแบบของ ISO9001:2000 ในลักษณะของระเบียบ วิธีการปฏิบัติ (procedures) ซึ่งคู่มือจะประกอบไปด้วย

1. วัตถุประสงค์เพื่ออธิบายว่าระเบียบปฏิบัตินี้ทำเพื่ออะไรมีจุดมุ่งหมายหรือจะป้องกันปัญหาอะไร

2. ขอบข่ายเป็นการวางขอบข่ายและกรอบให้ผู้อ่านเข้าใจว่า ครอบคลุมการนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์แค่ไหนสถานที่ใดบ้าง ระบุผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดทำระเบียบปฏิบัติฉบับนี้

3. ความรับผิดชอบ ให้ระบุความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนดหน้าที่ครอบคลุมผู้เกี่ยวข้องกับการกระบวนการขอเขต การนำไปใช้ และสถานที่ใช้งาน

4. คำจำกัดความใช้อธิบายคำศัพท์เทคนิคเฉพาะคำที่น่าจะแปลหรือมีความหลายนัย เพื่อให้ผู้ใช้เอกสารคุณภาพเข้าใจชัดเจนถูกต้อง หรืออธิบายคำย่อที่ไม่ต้องการเขียนยืดยาวในรายละเอียด

5. เอกสารอ้างอิงระบุเอกสารที่ใช้อ้างอิงทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ที่อ้างอิงในรายละเอียดของระเบียบปฏิบัติอื่น วิธีปฏิบัติงานอื่น มาตรฐานหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. รายละเอียดเพื่ออธิบายรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้วยเนื้อหาที่กระชับ เข้าใจง่าย ใคร่รับผิดชอบ ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร โดยเริ่มต้นแต่จุดเริ่มต้นของกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการ สามารถเขียนในรูปแบบการพรรณนาหรือเขียนเป็นลำดับขั้นตอน เขียนบรรยายเป็นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process flow chart) หากมีคำศัพท์เฉพาะ ให้เขียนคำจำกัดความแสดงไว้ด้วย

ผลการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้วยรูปแบบ ISO9001:2000 จะประกอบไประเบียบวิธีการปฏิบัติ จำนวน 7 ข้อ 5 หน้า

ขั้นตอนที่ 9 ทดลองใช้

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทดลองใช้ในหน่วยงานพัสดุ ให้กับผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้กำหนดให้ผู้รับผิดชอบ คือ ทีมงานออกแบบกระบวนการจำนวน 6 คน ทดลองปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อประเมินกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ที่ออกแบบมานี้ว่าเหมาะสมที่จะนำไปปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยวิธีออกแบบใหม่ ประกอบด้วย 1) นางกอบกุล ขำสุวรรณ 2) นายศุภกิจ ขจรกิตติมงคล 3) นางสาวสุมิตรา พรหมขุนทอง 4) นายอำพร ชีราพฤกษ์ 5) นางมาลี ทองพิมพ์ 6) นางสาวจิรนนท์ ปัตตพงษ์



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

ตารางที่ 11 กำหนดลักษณะงานที่ปฏิบัติใหม่

ลำดับ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ผู้ปฏิบัติงาน
1.	ปฏิบัติการรับเอกสาร จากผู้ขอรับบริการลงบันทึกข้อมูล รายการของชื่อขอจ้าง ดำเนินการออกเอกสารที่จัดให้บริการ	ทีมงานผู้ออกแบบกระบวนการ
2.	ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการขอชื่อขอจ้างให้ถูกต้องครบถ้วน แล้วนำเสนอของบประมาณ	นางมาลี ทองพิมพ์
3.	ดำเนินการตรวจสอบและลงบัญชีการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งบประมาณ คณะกรรมการตรวจรับ และเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ	นายศุภกิจ ขจรกิตติมงคลดี
4.	ดำเนินการจัดทำขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง - บันทึก-ปรับปรุงใบขออนุญาตจัดซื้อจัดจ้าง - จัดพิมพ์ใบส่งชื่อส่งจ้าง - บันทึก-ปรับปรุงใบส่งชื่อส่งจ้างและบันทึก-อนุมัติใบส่งชื่อส่งจ้าง	นางกอบกุล ขำสุวรรณ นายอำพร ชีราพฤกษ์ นางสาวจิรนนท์ ปัตตพงษ์
5.	รับเอกสารประกอบการส่งสินค้าจากผู้ประกอบการหรือผู้ขอชื่อขอจ้างและตรวจสอบ	นางกอบกุล ขำสุวรรณ นายอำพร ชีราพฤกษ์ นางสาวจิรนนท์ ปัตตพงษ์
6.	บันทึกใบตรวจรับพัสดุเพื่อเสนอคณะกรรมการลงนามการตรวจรับ	นางกอบกุล ขำสุวรรณ นายอำพร ชีราพฤกษ์ นางสาวจิรนนท์ ปัตตพงษ์
7.	รวบรวม-ตรวจสอบเอกสารการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างเอกสารหลักฐานต่างๆ เอกสารการตรวจรับสินค้า เพื่อจัดทำฎีกาการเบิกจ่าย	นางกอบกุล ขำสุวรรณ นายอำพร ชีราพฤกษ์ นางสาวจิรนนท์ ปัตตพงษ์
8.	ตรวจสอบเอกสารหลักฐานฎีกาทั้งหมดเพื่อเสนออนุมัติ	นางมาลี ทองพิมพ์
9.	นำส่งฎีกาให้ฝ่ายการเงินของมหาวิทยาลัย	นางมาลี ทองพิมพ์ นางสาวจิรนนท์ ปัตตพงษ์
10.	ลงบันทึกผลการดำเนินงานการจัดซื้อจัดจ้างที่จัดให้บริการ	นางกอบกุล ขำสุวรรณ

จากตาราง 11 กำหนดลักษณะงานใหม่ให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติ คือ ทีมงานออกแบบกระบวนการ พบว่ามีความเหมาะสมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ตามวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อดังนี้
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานคณบดีคณะ



การวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ได้รับการประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยการออกแบบกระบวนการใหม่

กระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนที่ 1 รับคำขออนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด สรุปค่าเป้าหมายดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการบันทึกจัดทำระบบเอกสารในการดำเนินการรายงานขอซื้อขอจ้าง และจัดทำให้ได้ตามแผนการขออนุมัติคิดเป็นร้อยละ 95 ในขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการตรวจรับ การดำเนินการรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 95 และขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเบิกจ่าย ให้รายงานผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 95 ซึ่งผลของการออกแบบกระบวนการใหม่ ได้เริ่มมีอิทธิพลจากผู้ตรวจสอบกระบวนการในการประชุม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง ภายหลังจากการออกแบบใหม่

จากผลการประเมินการนำกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างไปทดลองใช้ มีค่า kqi ทั้งหมด 8 ตัว และค่าเป้าหมาย ดังนี้ 1) ระยะเวลาที่ผู้ขอรับบริการยื่นเอกสารให้ดำเนินการจัดทำใบรายงานขอซื้อขอจ้างจนถึงการอนุมัติให้จัดซื้อจัดจ้าง ภายในเวลาที่กำหนด 5 วันทำการ 2) ร้อยละของการบันทึกข้อมูลในการจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง คิดเป็นร้อยละ 100 3) ร้อยละของการได้รับข้อมูลครบถ้วนในการเข้าระบบ ERP คิดเป็นร้อยละ 100 4) ร้อยละการดำเนินการจัดทำเอกสารทันตามกำหนดเวลาคิดเป็นร้อยละ 100 5) ร้อยละการดำเนินการผูกพันในระบบ ERP ตามคำขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100 6)

การพิมพ์รายงานตรงตามคำขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100 7) การพิมพ์รายงานตรงตามคำขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100 8) ร้อยละของการรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 100 โดยจะมีการรายงานผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทดสอบการเบิกจ่าย เป็นรายเดือนให้ผู้บริหารประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อจัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง

คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นรูปแบบของ ISO 9001:2000 ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบ คำจำกัดความ เอกสารอ้างอิง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และภาคผนวก เพื่อให้ได้คู่มือที่เป็นมาตรฐาน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และบรรลุตามวัตถุประสงค์ เนื้อหาภายในเล่มจะแสดงให้เห็นกระบวนการและวิธีการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานมีความเข้าใจในกระบวนการและสามารถปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 ส่วน

1. สภาพปัญหาก่อนการปรับปรุงกระบวนการ

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างหน่วยพัสดุ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ความล่าช้ากระบวนการปฏิบัติงาน 2) ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารประกอบการ



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

จัดซื้อจัดจ้าง ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการวิจัยร่วมกันคิดหาวิธีแก้ไขปรับปรุงและวิธีที่เหมาะสมที่สุดตามมติเอกฉันท์จากที่ประชุมคือ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้กับหน่วยงานองค์กรได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด กล่าวว่า ปัจจุบันแนวทางการบริหารมักเน้นหนักในเรื่องของการปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) การปรับปรุงกระบวนการจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าองค์กรใดก็ตาม กระบวนการทำงานเป็นสิ่งหนึ่งที่มีการจัดการสมัยใหม่เน้นย้ำมากขึ้น บางแนวทางมุ่งเน้นเรื่องของกระบวนการมากกว่าเรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การปรับปรุงกระบวนการให้การดำเนินงานหรือกระบวนการทำงานเดิมให้ดีขึ้น เพื่อที่จะใช้สิ่งเหล่านี้เป็นมาตรการและกลยุทธ์ในการแข่งขันกับคนอื่น ๆ การปรับปรุงกระบวนการสามารถลดขั้นตอนความสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่าย ตลอดจนสามารถประหยัดวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ ได้มาก อีกทั้งเสริมความแข็งแกร่งให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นในเวลาเดียวกัน จากการประเมินความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการและการนำวิธีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่มาใช้ในการศึกษา โดยใช้ผังกระบวนการปฏิบัติงานคุณภาพ (QWP) ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของวิโรจน์ ลือประสิทธิ์สกุล มาเป็นต้นแบบผนวกกับขั้นตอนการออกแบบกระบวนการใหม่ของเรนเมกเกอร์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรัสวดี ราชกุลชัย กล่าวว่า เอกสารการทำงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงวิธีการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติ ข้อมูลใช้อ้างอิงแบบฟอร์ม ตัวอย่าง

ตลอดจนเส้นทางเดินของงาน ในแต่ละขั้นตอนที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันได้มากยิ่งขึ้น ใช้อ้างอิงและทบทวนแล้ว คู่มือยังใช้เป็นมาตรฐานในการทำงานด้วย มาประยุกต์ใช้เป็นขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. สภาพปัญหาหลังการปรับปรุงกระบวนการ

หลังการวิจัยทำให้หน่วยงานพัสดุสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานพัสดุสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีความต่อเนื่องในกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้าง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องคืออาจารย์และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล และมีการวางแผนงานอย่างมีระบบมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างที่ปรับปรุงใหม่มีความรวดเร็ว ข้อมูลและการตรวจสอบเอกสารมีความถูกต้อง ครบถ้วน สามารถให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1.1 ควรศึกษาผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายแต่ทำให้ผลการประเมินมีค่าเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้นเพื่อคิดว่าต่อไปจะมีค่าเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่



วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

1.2 ควรศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดดัชนีวัดคุณภาพ เพื่อให้การกำหนดดัชนีวัดคุณภาพมีความสมบูรณ์ และเหมาะสมมากขึ้น

1.3 ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรค

2.1 ผู้วิจัยและทีมงานออกแบบกระบวนการมีระยะเวลาจำกัดในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 ทีมงานออกแบบกระบวนการมีภาระงานมาก ทำให้มีเวลาในการประชุมปรึกษาหารืออย่างพร้อมเพรียงขาดความต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูล โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ช่วยในการให้บริการรวดเร็ว

3.2 ควรมีการนำกระบวนการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างที่ออกแบบใหม่ไปใช้โดยมีระยะเวลาการทดลองใช้มากกว่านี้

Master of Education (Quality Management). Suan Sunandha Rajabhat University

Lueprasitsakul, V. (2001). TQM LIVING HANDBOOK Division 5th Quality Process Management Episode 1st Establishing systems. Bangkok : BPR & TQM Consultment

Rainmakers. (2002). Business Process Redesign. Retrieved November 20, 2008 From http://www.rainmkrs.com/featured_cumberland_redesign.htm.

Rajkulchai, S. (1999). Office management. Bangkok : Jamjuree.

Suwandej, N. (2010). Improvement of inventory processes of Procurement Department, College of Music, Mahidol University. Bangkok : Suan Sunandha Rajabhat University

Tianthai, J. (2004) Management : perspectives for managers. Bangkok. McGrawHill's/ Top.

References

- Anakmateephuksa, P. (2009). Improvement of Laboratory Operations Process: A Case Study of Andaman Seafood Co.,Ltd. Thesis in Master of Science (Quality Management). Suan Sunandha Rajabhat University.
- Anuchart, A. (2012). Process Improvement of Procurement Process for Investment Budget by Process Redesign : a Case of a Government Hospital. Thesis in