

การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการเพิ่มประสิทธิภาพ
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ
ภาครัฐ พ.ศ. 2560 สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Awareness Raising from Procurement Process Improvement according to
Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 for
Chiang Mai University Library Staff

ชนิษฐา ไชยพันธุ์ รุ่งลินี เขียวงาม มานพ แก้วโสมราเจริญ

งานการเงิน การคลังและพัสดุ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail: khanitha.chaipun@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้มีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐทั้งหมด รวมถึงมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ส่งผลให้ทางสำนักหอสมุดเริ่มทบทวนวิธีการ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และสร้างความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุด งานวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการศึกษาการรับรู้และเพิ่มความตระหนัก ได้ให้บุคลากรสำนักหอสมุดทั้งหมด 122 คน ทำแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และแสดงผลในรูปแบบฮาร์วีบอล (Harvey Balls) พบว่าบุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักโดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 7.90 และเมื่อถ่ายทอดความรู้การจัดซื้อจัดจ้างให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดแล้ว ได้ให้บุคลากรสำนักหอสมุดทำแบบสอบถามครั้งที่ 2 ซึ่งผลจากการวิเคราะห์การรับรู้และความตระหนัก พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักโดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 10.84 ในส่วนการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ได้คัดเลือกกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับนำมาปรับปรุงกระบวนการทั้งหมด 6 กิจกรรม โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) เพื่อคัดเลือกกิจกรรม จากนั้นได้จัดทำสนทนากลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมที่คัดเลือก และวิเคราะห์กิจกรรมทั้งหมดที่นำมาปรับปรุงกระบวนการผ่านกรอบงาน SIPOC พบว่าบุคลากรสำนักหอสมุดเข้าใจกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนขึ้น และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของกระบวนการ โดยสำนักหอสมุดได้มีการเผยแพร่และนำกระบวนการที่ได้จากการปรับปรุงมาใช้เป็นแนว

ปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง และหน่วยงานอื่นสามารถนำแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้

คำสำคัญ:

การรับรู้, การปรับปรุงกระบวนการทำงาน, การจัดซื้อจัดจ้าง, SIPOC, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract

Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 has been adopted to all government agencies including national universities since 23 August 2017. After the announcement, Chiang Mai University Library (CMUL) had reviewed procurement process following the act. The research objectives are (1) to evaluate the CMUL officers' awareness and (2) to evaluate procurement process improvement according to Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560. Firstly, the research initially started with retrieving basic procurement knowledges of the 122 CMUL officers by pre-test questionnaires. After an in-house procurement seminar the post-test questionnaire was done. All questionnaire results were illustrated into Harvey balls format for ease of use. The results, with the score of 20.00, of pre-test and post-test showed the score of 7.90 and 10.84 respectively implying that awareness of those was increased significantly. The second part, procurement process improvement was started with selection of the six most important activities by using Analytic Hierarchy Process (AHP). Then the six processes were analyzed through SIPOC framework. Several focus groups were done to improve the SIPOC framework of each activities. The results showed that several redundant activities were removed from the process as well as new effective activities were added. The final report of proposed procurement processes were open to other organizations to adopt for further usages.

Keyword:

Perception, Process Improvement, Procurement, SIPOC, Chiang Mai University Library

บทนำ

ในอดีตที่ผ่านมาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐดำเนินการอยู่ภายใต้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2551 ใช้บังคับแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้บังคับ

เกี่ยวกับพัสดุทุกประเภทของมหาวิทยาลัย ซึ่งการจัดหาพัสดุเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กร โดยผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ได้พัสดุดตามความต้องการที่แท้จริง และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการใช้งานงบประมาณของหน่วยงาน อันจะเป็นผลให้ช่วยประหยัดงบประมาณของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดำเนินการอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งกฎหมายฉบับดังกล่าวได้ยกเลิกบทบัญญัติเกี่ยวกับพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการบริหารพัสดุในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อบัญญัติ และข้อกำหนดใดๆของหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้ (พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ, 2560) โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่หลากหลาย และมีความซับซ้อนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 อันส่งผลให้บุคลากรสำนักหอสมุดเกิดความไม่เข้าใจ สับสนวิธีการ อีกทั้งยังขาดความรู้เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาการรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อให้บุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการจัดซื้อจัดจ้าง ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด วิเคราะห์ช่องว่างเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด เห็นภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของกระบวนการ และหน่วยงานอื่นสามารถนำแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ และเพิ่มความตระหนักเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. ของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2560
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2560

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560 ที่ผ่านมา พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป โดยพระราชบัญญัติที่ยกเลิกบทบัญญัติเกี่ยวกับพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการบริหารพัสดุในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อบัญญัติ และข้อกำหนดใดๆของหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้ (พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ, 2560) เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ก็เพื่อให้การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นสำคัญ และเพื่อให้หน่วยงานของรัฐนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ

การจัดซื้อจัดจ้าง คือ การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ การจ้าง เช่า และแลกเปลี่ยนซึ่งการจัดหาพัสดุเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กร โดยต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า ความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถตรวจสอบได้

2. การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการด้วย SIPOC

SIPOC model เป็นแบบจำลอง ด้านธุรกิจสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการ สำหรับใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานในรูปแบบของตาราง โดยชื่อของแบบจำลอง SIPOC ย่อมาจาก [S] stakeholders, [I] inputs, [P] process, [O] outputs, และ [C] customers (รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2560, น.1) ที่จะถูกจัดวางในรูปแบบบริเวณหัวตาราง โดยแบบจำลอง SIPOC มีการนำมาใช้ในการจัดการกระบวนการทำงาน ซึ่งในกระบวนการทำงานเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บทบาทของ [S] stakeholders และ [C] customers จะเป็นกลุ่มบุคคลชุดเดียวกัน หรือกลุ่มบุคคลที่ใช้ข้อมูลรูปแบบเดียว ที่เป็นบุคลากรภายในสำนักหอสมุดเอง

ในหน่วยงานภาครัฐเองได้มีการศึกษาวิจัยในการปรับปรุงกระบวนการเช่นกัน เห็นได้จากงานวิจัยของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่มีการปรับปรุงแบบสอบถามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (กานต์ สุขสาน, 2560, น.1) หรือการปฏิบัติงานตรวจสอบจัดซื้อจัดจ้าง (พัชรพล เสนะ, 2560, น.1) โดยมีการทำแบบสอบถามบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อสอบถามการรับรู้และมีการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ในงานจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบของกรมบัญชีกลาง ได้มีการศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพิ่มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในส่วนของ e-Government Procurement (e-GP) ทั้งในเรื่องของการรับรู้การใช้งานออนไลน์ (सानุงศ์ โตสงวน, 2550, น.116) ปัญหาการทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ (นันทพร ลิ้มปาณัญญ์เวช และ จริญญา ปานเจริญ, 2560, น.702) และประสิทธิภาพการบริหารงาน (ณิชากุลธิ์ โสภาสุวรรณ และวริศรา เหล่าบำรุง, 2556, น.16)

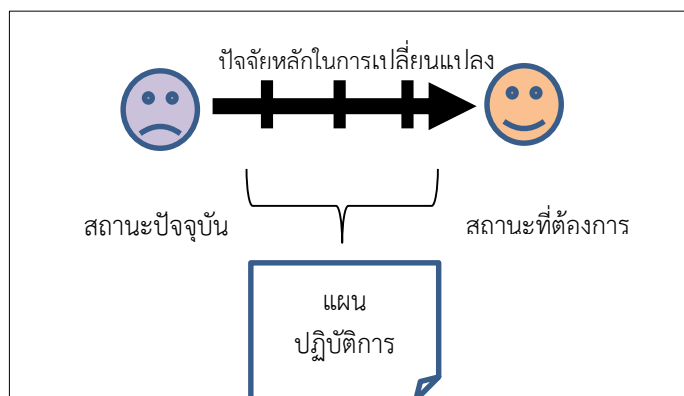
| [S] stakeholders | [I] inputs | [P] processes | [O] outputs | [C] customers |
|---|---|--|---|------------------------|
| ผู้ที่ต้องการซื้อพัสดุ หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วนงาน | รายละเอียดพัสดุ วันที่ต้องการใช้ หนังสือขออนุมัติ ใบเสนอราคา | เสนอโครงการผ่านระบบ e-Budget หัวหน้าส่วนงาน ให้ความเห็นชอบ ดำเนินการจัดซื้อพัสดุ | หนังสือขออนุมัติ ที่ผ่านความเห็นชอบ พัสดุที่ต้องการ | ผู้ที่ต้องการซื้อพัสดุ |

ภาพที่ 1 ตัวอย่างกระบวนการ SIPOC งานจัดซื้อจัดจ้าง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. การวิเคราะห์ช่องว่าง

การวิเคราะห์ช่องว่าง (gap analysis) เป็นรูปแบบการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่ต้องการ และสถานการณ์ปัจจุบัน โดยทำการวิเคราะห์หาคิจกรรมที่ต้องทำเพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าหมายนั้น เมื่อทำการวิเคราะห์ช่องว่างแล้ว แผนปฏิบัติการจะถูกดำเนินการต่อเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการไปถึงเป้าหมายที่ต้องการได้ (อนันต์ศักดิ์ พวงอก และคณะ, 2556, น.111) ซึ่งการวิเคราะห์ช่องว่างสามารถหาทางเลือกได้มากกว่าหนึ่งทางขึ้นอยู่กับรูปแบบของผลลัพธ์ ทางเลือกที่ต้องการที่สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ ณ ช่วงเวลาการปฏิบัติการนั้น

การวิเคราะห์ช่องว่างมักจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อประเมินประสิทธิภาพกับแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (best practice) หรือเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (ชมพูนุช สราวุธเดชา และคณะ, 2557, น.117) และวิเคราะห์หาความได้เปรียบเสียเปรียบในการปฏิบัติการเปรียบเทียบตามทรัพยากร จุดแข็ง จุดอ่อน ได้อย่างเหมาะสม



ภาพที่ 2 แนวคิดการวิเคราะห์ช่องว่าง (gap analysis)

4. ฮาร์วีบอล (Harvey Balls)

การวิจัยนี้ การวิเคราะห์ช่องว่างจะใช้เพื่อวัดและวิเคราะห์ประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งตามหมวดหมู่ที่เหมาะสมโดยอ้างอิงตามการแสดงผลในลักษณะของฮาร์วีบอล (Harvey Balls)

ตารางที่ 1 ความหมายของสัญลักษณ์ฮาร์วีบอล

| สัญลักษณ์ฮาร์วีบอล | ความหมาย |
|--------------------|--------------------------------|
| | ขาดความรู้และการตระหนัก |
| | มีความรู้และการตระหนักเล็กน้อย |
| | มีความรู้และการตระหนักปานกลาง |
| | มีความรู้และการตระหนักสูง |
| | มีความรู้และการตระหนักสูงมาก |

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

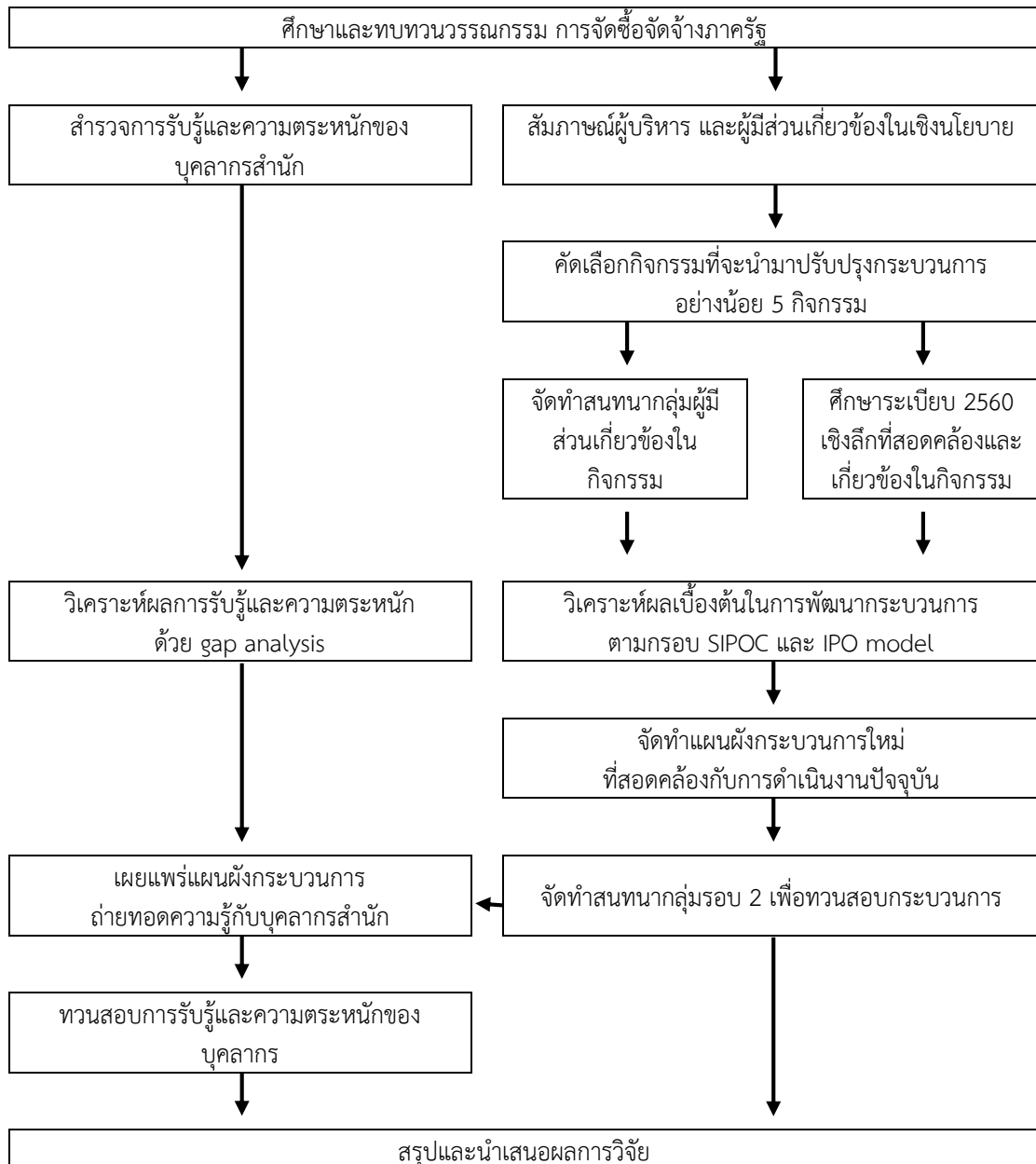
1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- สํารวจการรับรู้และความตระหนักของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยให้บุคลากร

สำนักหอสมุด จำนวน 122 คน ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 20 ข้อ

- สัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงนโยบาย เพื่อรับรู้ทิศทางในการดำเนินการและวางแผนการคัดเลือกกิจกรรมที่จะนำมาปรับปรุงกระบวนการ
- คัดเลือกกิจกรรมที่จะนำมาปรับปรุงกระบวนการตามห่วงโซ่กระบวนการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานวิจัยทั้งหมด แสดงผังการดำเนินงานในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานวิจัย

อย่างน้อย 5 กิจกรรม โดยการวิเคราะห์ multiple-criteria decision analysis (MCDA) ตามปัจจัยสำคัญ อาทิ จำนวนการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละปี มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้าง ความซับซ้อนของการจัดซื้อจัดจ้าง ความจำเป็นในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

- จัดทำสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมที่คัดเลือก
- ศึกษาเชิงลึกระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมที่คัดเลือก

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- รวบรวมแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ผลการรับรู้และความตระหนัก โดยจัดทำ gap analysis เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มการรับรู้และสร้างความตระหนักเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งตามหมวดหมู่ที่เหมาะสมโดยอ้างอิงตามการแสดงผลในลักษณะของ Harvey balls

- วิเคราะห์ผลเบื้องต้นของการปรับปรุงกระบวนการจากกิจกรรมที่ได้คัดเลือกอย่างน้อย 5 กิจกรรม โดยการจัดทำ SIPOC เพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

3. การจัดการความรู้ การทวนสอบ และการถ่ายทอดความรู้

- จัดทำแบบจำลองดังแสดงในภาพที่ 7 กระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และภาพที่ 8 กระบวนการจัดซื้อหนังสือ ซึ่งเป็นตัวอย่างแผนผังกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักหอสมุด เพื่อสำหรับเป็นต้นแบบในการพัฒนาในอนาคต

- จัดทำสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรอบที่ 2 เพื่อทวนสอบแบบจำลองแผนผังกระบวนการ และปรับแก้ตามความเหมาะสม

- เผยแพร่แผนผังกระบวนการ และถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรสำนักหอสมุด จำนวน 1 ครั้ง โดยผู้เข้าร่วมเป็นบุคลากรสำนักหอสมุดทั้งหมด

- ทวนสอบการรับรู้และความตระหนักเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยให้บุคลากรสำนักหอสมุด จำนวน 122 คน ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 20 ข้ออีกครั้ง

- เผยแพร่โดยนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการระดับชาติ

สรุปการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ศึกษาการรับรู้และเพิ่มความตระหนักเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยให้บุคลากรสำนักหอสมุด จำนวน 122 คน ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ แบ่งคำถามเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) การบริหารพัสดุ (2) การกำหนดขอบเขตงาน (3) การบริหารสัญญา (4) วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และ (5) บทกำหนดโทษ นำมาวิเคราะห์แสดงผลในรูปแบบของฮาร์วีย์บอล พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักเล็กน้อย โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 7.90 คะแนนมากที่สุดที่ 17.00 และคะแนนน้อยสุดที่ 0.00 และวิเคราะห์ผลโดยการจัดทำ gap analysis หา กิจกรรมที่ต้องทำให้หน่วยงานสามารถดำเนินการไปถึงเป้าหมายได้ คือ แผนระยะสั้น ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง แผนระยะกลาง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างให้ทราบทาง CMU MIS และแผนระยะยาวเพิ่มช่องทางการรับรู้โดยการสร้างแอปพลิเคชัน ถาม-ตอบ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และแนวทางการแก้ไขปัญหา จัดทำ chatbot สำหรับตอบคำถามในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง หลังจากนั้นได้มีการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรของสำนักหอสมุดผ่านกิจกรรมเติมเต็มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลังเสร็จสิ้นการบรรยายได้แจกแบบสอบถามเพื่อ

ทดสอบการรับรู้และความตระหนักของบุคลากรสำนักหอสมุดอีกครั้ง พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักปานกลาง โดยคะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 10.84 คะแนนมากที่สุดที่ 18.00 และคะแนนน้อยสุดที่ 4.00

2. การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการจัดสนทนากลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมที่คัดเลือก และวิเคราะห์กิจกรรมผ่านกรอบงานของ SIPOC พบว่า สามารถลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของกระบวนการ และทำให้บุคลากรเห็นภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนขึ้น โดยสำนักหอสมุดได้มีการนำกระบวนการที่ได้จากการปรับปรุงมาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง และหน่วยงานอื่นสามารถนำแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยการรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยให้บุคลากรสำนักหอสมุดทำแบบสอบถามจำนวน 20 ข้อ แบ่งกลุ่มคำถามออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) การบริหารพัสดุ (2) การกำหนดขอบเขตงาน (3) การบริหารสัญญา (4) วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และ (5) บทกำหนดโทษ จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลคะแนนก่อนและหลังการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุด พบว่า คำถามเรื่องการบริหารพัสดุ บุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักปานกลาง คำถามเรื่องกำหนดขอบเขตของงาน บุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักสูง คำถามเรื่องการบริหารสัญญา บุคลากร

| คะแนนเฉลี่ย | กลุ่มคำถาม | | | | | คะแนนรวม |
|--|----------------|-------------------|----------------|-----------------------|------------|----------|
| | การบริหารพัสดุ | การกำหนดขอบเขตงาน | การบริหารสัญญา | วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง | บทกำหนดโทษ | |
| คะแนนเฉลี่ยก่อนจัดกิจกรรมเติมเต็มความรู้ | | | | | | |
| คะแนนเฉลี่ย | 0.42 | 0.54 | 0.36 | 0.36 | 0.30 | 7.90 |
| คะแนนเฉลี่ยหลังจัดกิจกรรมเติมเต็มความรู้ | | | | | | |
| คะแนนเฉลี่ย | 0.52 | 0.68 | 0.52 | 0.55 | 0.48 | 10.84 |

ภาพที่ 4 ผลคะแนนก่อนและหลังจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้แบ่งในรูปแบบของฮาร์วียบอล

สำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักปานกลาง คำถามเรื่องวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง บุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักปานกลาง และคำถามเรื่องบทกำหนดโทษ บุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความ

ตระหนักปานกลาง ภาพรวมดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบุคลากรสำนักหอสมุดมีการรับรู้และความตระหนักปานกลาง ดังแสดงในภาพที่ 4

2. การสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักหอสมุด

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักหอสมุด สิ่งที่สำคัญและเป็นหัวใจหลักของการจัดซื้อจัดจ้าง คือ จะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลัก ITA คุ่มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรวจสอบได้ เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบฯ ข้อบังคับ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก และได้รับพัสดุที่ตรงกับความต้องการใช้งาน

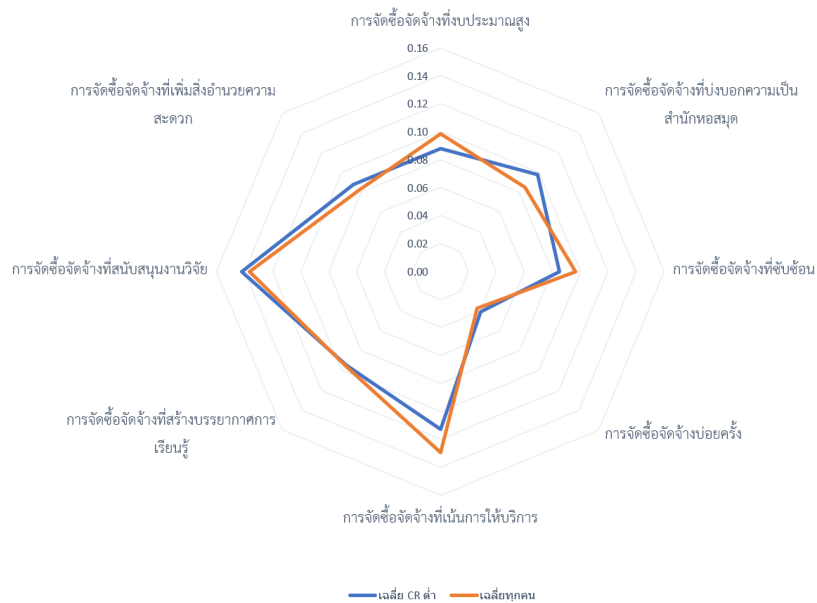


ภาพที่ 5 การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดถึงนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง

3. การคัดเลือกกระบวนการสำหรับการปรับปรุง

กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และจัดลำดับปัจจัยที่สำคัญ ฉัตรมณี ไชยวงศ์) และ สุรีนา มะตาหยง, 2560, น. 381) และแผนผังเรเดาร์ถูกนำมาใช้ในการแสดงผล เพื่อแสดงข้อมูลหลายมิติได้ (สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และ รัตดา อุ่นจันท์, 2551, น. 1) โดยเครื่องมือทั้งสองส่วนได้ถูกนำมาใช้ในการเลือกกระบวนการที่สำคัญของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการต่อไปได้ จากกระบวนการทั้งหมดที่สำนักหอสมุดได้ดำเนินการมากกว่า 500 ครั้ง และหลากหลายกระบวนการ อาทิ การจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การจัดกิจกรรมต่างๆ คุรุภัณฑ์ การซ่อมแซมบำรุงรักษา อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ วัสดุสำนักงาน การเช่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ น้ำมันเชื้อเพลิง วัสดุอุปกรณ์บริโภค วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุก่อสร้าง วัสดุสนาม วัสดุโรงงาน วัสดุยานพาหนะ และการจ้างเหมาบริการต่างๆ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญของแต่ละกระบวนการทั้ง 8 ปัจจัย ประกอบด้วยการจัดซื้อจัดจ้างที่งบประมาณสูง การจัดซื้อจัดจ้างที่บ่งบอกความเป็นสำนักหอสมุด การจัดซื้อจัดจ้างที่ซับซ้อน การจัดซื้อจัดจ้างบ่อยครั้ง การจัดซื้อจัดจ้างที่เน้นการให้บริการ การจัดซื้อจัดจ้างที่สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การจัดซื้อจัดจ้างที่สนับสนุนงานวิจัย และการจัดซื้อจัดจ้างที่เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งใช้ค่าถ่วงน้ำหนักที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ทำให้สามารถเลือกกระบวนการที่สำคัญ เหมาะสมในการปรับปรุงกระบวนการได้ อย่างตามรูปแบบ เป็นขั้นตอน โดยลำดับความสำคัญของปัจจัย เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) การจัดซื้อจัดจ้างที่สนับสนุนงานวิจัย (2) การจัดซื้อจัดจ้างที่เน้นการให้บริการ (3) การจัดซื้อจัดจ้างที่บ่งบอกความเป็นสำนักหอสมุด (4) การจัดซื้อจัดจ้างที่สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ (5)

การจัดซื้อจัดจ้างที่เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก (6) การจัดซื้อจัดจ้างที่งบประมาณสูง (7) การจัดซื้อจัดจ้างที่ซับซ้อน และ (8) การจัดซื้อจัดจ้างบ่อยครั้ง ตามลำดับ



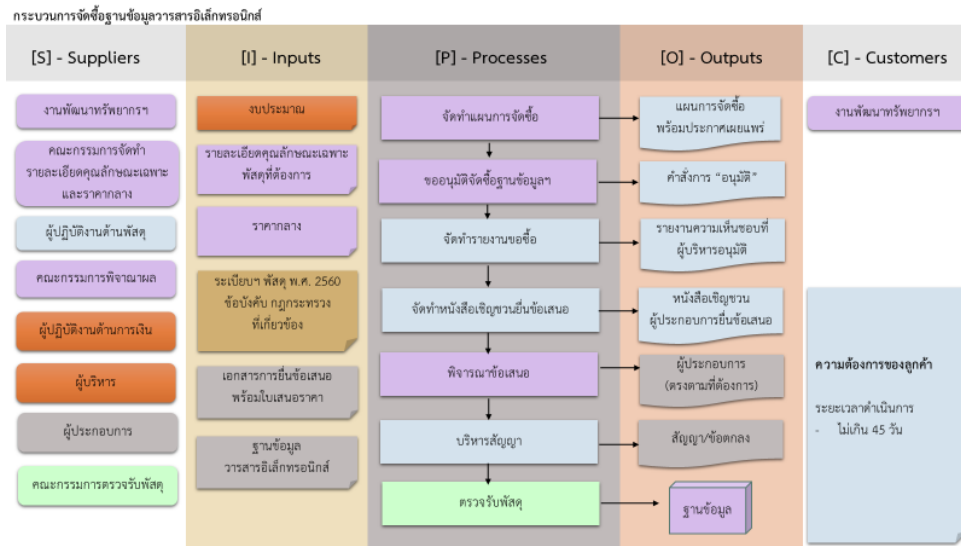
ภาพที่ 6 แผนผังเรดาร์แสดงคะแนนเฉลี่ยจากผู้บริหารทุกคน

4. การปรับปรุงกระบวนการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

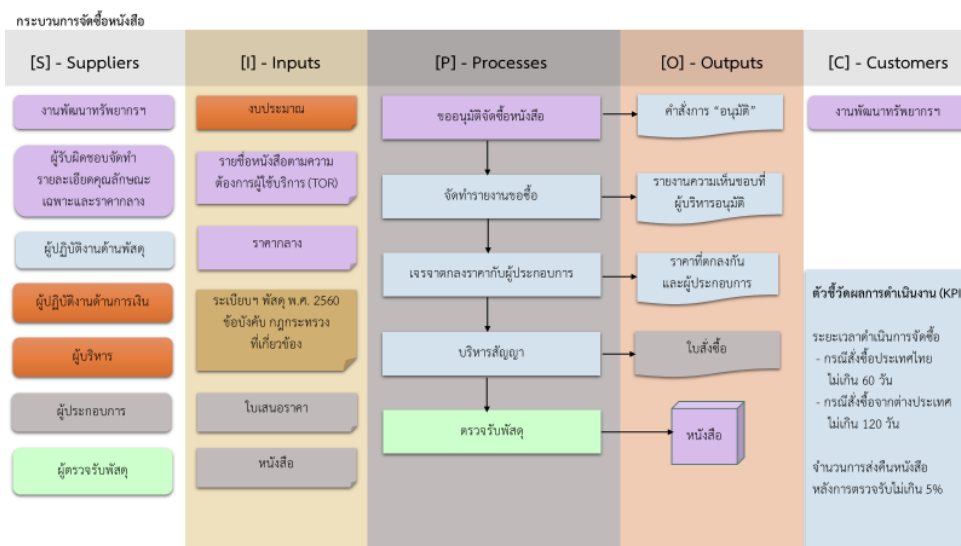
จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น ได้ผลการคัดเลือก 6 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการจ้างเหมาบริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ กระบวนการจัดซื้อหนังสือ กระบวนการจัดซื้อครุภัณฑ์ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างงานสัปดาห์หนังสือแห่งปี และกระบวนการจ้างเหมาซ่อมแซม บำรุงรักษาครุภัณฑ์ โดยใช้กรอบงานของ SIPOC เพื่อวิเคราะห์กระบวนการ โดยการจัดสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และจัดทำแผนผังกระบวนการให้สอดคล้องกับการดำเนินงานปัจจุบัน ดังแสดงในภาพที่ 7 และภาพที่ 8

การวิจัยในครั้งต่อไป

1. การเก็บข้อมูลหากมีการระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถช่วยในการวิเคราะห์ก่อนและหลังในส่วนของความตระหนักได้ชัดเจนขึ้น แต่จะทำให้ไม่เกิดความเป็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้ และส่งผลให้ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามไม่อยากจะมีส่วนร่วม
2. ในการจัดการความรู้ และถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุด ควรจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้แต่ละฝ่ายอย่างต่อเนื่อง
3. ควรทำการวัดประสิทธิภาพของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในรูปแบบตัวเลขให้ชัดเจนเพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น



ภาพที่ 7 แบบจำลองกระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 8 แบบจำลองกระบวนการจัดซื้อหนังสือ

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- บุคลากรสำนักหอสมุดมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และสามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- หน่วยงานอื่นสามารถนำแนวทางการปฏิบัติที่ดีในด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้

3. หน่วยงานอื่นสามารถนำแนวทางการปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไปเป็นต้นแบบ ในการจัดการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีรูปแบบการดำเนินการคล้ายคลึงกันได้ โดยนำข้อมูลจากผังกระบวนการ SIPOC มาสร้างแนวปฏิบัติที่ดี ดังตัวอย่างเช่น แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์

รายการอ้างอิง

- กานต์ สุขสาน (2560). การปรับปรุงแบบสอบถามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, จังหวัดเชียงใหม่.
- ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (2560). มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.
- ฉัตรณิ ไชยวงศ์ และ สุรีนา มะตาหยง (2560). การประยุกต์ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น AHP เพื่อคาดการณ์ตัดสินใจติดตั้งการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ: กรณีศึกษา ศูนย์วิทยบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีวชิราโปลี สงขลา. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ การประชุมหาตใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ .391-381 .8
- ชมพูนุช สราวูเดชา, เพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร และ มั่นทะนั คำโพธิ์ (2557). Live and Learn Library Tour : เรียนรู้สู่การปฏิบัติจริง. PULINET Journal. 1(2) 117-122.
- ณิขกุลธิ์ โสภาสวรรณ และ วริศรา เหล่าบำรุง (2556). ประสิทธิภาพการบริหารงานตามกรอบแนวคิดของไลเคิร์ซ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครสวรรค์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลย์สงคราม, 7(2), 15-27.
- นันทพร ลิ้มปกัญจน์เวช และ จริญญา ปานเจริญ (2560). ปัญหาในการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุในสำนักงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 5(2), 703-711.
- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. (2560, 24 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 134 ตอนที่ 24 ก. หน้า 13.
- พัชรพล เสนะ (2560). ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานตรวจสอบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, จังหวัดเชียงใหม่.
- सानุพงศ์ ไตสงวน (2550). การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e-Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และ รัตดา อุ๋นจันท์ (2551). การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิทยบริการ 19(1). 1-12.
- อนันศักดิ์ พวงอก, ลำปาง แม่นมาตย์ และ กันยารัตน์ เควียเซ็น (. (2556การวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริหารและผู้ใช้บริการกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของการจัดการและให้บริการของห้องสมุดในการผลักดันวิสัยทัศน์ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 8(2), 111-128.