

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล

กรุงเทพมหานครดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลโดยส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งในส่วนของการบริหารงานด้านการพัสดุ กรุงเทพมหานครได้สนองต่อนโยบายของรัฐบาลโดยการนำระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ e-Auction มาใช้ในการจัดหาพัสดุเพื่อพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างของกรุงเทพมหานคร เพื่อการใช้ทรัพยากรและระบบการตรวจสอบถ่วงดุลเป็นไปอย่างโปร่งใส ประหยัด มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ถือว่าการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการดำเนินการในด้านการจัดหาพัสดุ จึงมีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกรุงเทพมหานครจะได้เตรียมความพร้อมในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในองค์การ

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษารอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พัสดุหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และจากการเข้าร่วมสังเกตการณ์จัดหาพัสดุโดยวิธีประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำความเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าการประมูลอิเล็กทรอนิกส์มีข้อดี ข้อจำกัดอย่างไร รวมทั้งสภาพปัญหาต่างๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการนำวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Auction มาใช้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาจะขอแยกผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน

1. ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหาพัสดุของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร
2. ผลจากการเข้าร่วมสังเกต การประมูลการจัดหาพัสดุด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Auction

จากการที่ได้รวบรวมทั้งสองข้อมูลสามารถนำมาวิเคราะห์ซึ่งบทวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Auction ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง (ตำแหน่งระดับผู้อำนวยการ) จำนวน 5 ราย ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่ายในสายงานพัสดุซึ่งเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุโดยตำแหน่ง จำนวน 10 ราย และเจ้าหน้าที่พัสดุดระดับปฏิบัติการ จำนวน 10 ราย ผลการสัมภาษณ์ มีดังนี้

ข้อดีข้อจำกัด

ผู้บริหารสายงานพัสดุ (ระดับผู้อำนวยการ)

ให้ความเห็นในเรื่องการจัดหาพัสดุโดยใช้รูปแบบการประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ e-Auction ว่าการนำมาใช้มีทั้งข้อดี และข้อจำกัด

ข้อดี

1. ทำให้การจัดหาพัสดุโปร่งใสขึ้นและเห็นว่าการจัดหาโดยวิธีประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเสนอราคาอย่างเปิดเผยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ ระบบคอมพิวเตอร์เป็นผู้กำหนดเวลาในการยื่นใบเสนอราคาไม่ผ่านมือเจ้าหน้าที่พัสดุแบบวิธีเดิม ซึ่งที่ผ่านมาการกำหนดเวลาของผู้เสนอราคากับของทางราชการมักไม่ตรงกัน เกิดการถกเถียงเรื่องเวลายื่นซอง ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะใช้คอมพิวเตอร์เป็นผู้กำหนดเวลาซึ่งต้องตรงกัน และการยื่นซองเสนอราคาแบบเดิมจะไม่ใช้แล้วการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้การให้รหัสผู้เสนอราคาและให้ผู้เสนอราคาเข้าเคาะประมูลด้วยคอมพิวเตอร์ในห้องที่จัดให้ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ของทางราชการเฝ้าดูเพื่อมิให้ติดต่อสื่อสารกันได้ ทำให้โอกาสของผู้เสนอราคาในการสมยอมกันยากขึ้น

2. เป็นการประหยัดงบประมาณของทางราชการ เนื่องจากมีผู้เสนอราคาสามารถเสนอราคาต่ำลงเรื่อยๆ หลายๆ ครั้ง เกิดการแข่งขันไปจนกว่าจะถึงราคาต่ำสุดตามเวลาที่กำหนด เมื่อมีการแข่งขันกันสูง เงินค่าซื้อพัสดุได้ถูกลดต่ำกว่างบประมาณ

3. เป็นการส่งเสริมให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบราชการเพื่อลดงานด้านเอกสารลง ลดขั้นตอนการทำงานลงและเป็นการเปิดโอกาสให้ระบบข้อมูลข่าวสารของทางราชการมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น ซึ่งการจัดซื้อวิธีเดิมไม่มีการลงประกาศทางเว็บไซต์

4. การนำนโยบายของรัฐบาลปฏิบัติในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติถูกกล่าวหาบ่อยลง กล่าวคือ ลดเรื่องของการร้องเรียนในเรื่องปฏิบัติระหว่างเจ้าหน้าที่พัสดุกับผู้ค้า ได้แก่ การมีพฤติกรรมการจัดซื้อจากผู้เสนอราคารายเดิมๆ เมื่อนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ทำให้มีผู้เสนอราคาเข้ามาแข่งขันกันมากมาย และเป็นผู้เสนอราคารายใหม่ๆ

เข้ามามีโอกาสเสนอราคา ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่พัสดุทำให้เปิดกว้าง ลดการถูกกล่าวหา

ข้อจำกัด

1. การประหยัดงบประมาณ หากดูเรื่องวงเงินงบประมาณและราคาที่ประมูลได้ราคามักจะต่ำกว่างบประมาณตั้งแต่ 15 % ขึ้นไปเป็นการมองดูได้จากตัวเลขเมื่อเทียบกับวงเงินงบประมาณ แต่ไม่ได้มีผู้ใดพิสูจน์ได้ว่าสินค้าที่ได้หากไม่มีคุณภาพ หรือคุณภาพต่ำตามราคาประมูลได้ หากต้องซ่อมแซมพัสดุนั้นค่าใช้จ่ายจะคุ้มทุนที่ประมูลได้ราคาต่ำหรือไม่

2. การประมูลผ่านบริษัทตลาดกลางก็มีได้แน่ใจว่าผู้เสนอราคามีได้มีการฮั้วประมูลกัน ได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่อาจลดปริมาณลงได้บ้างเพราะมีขั้นตอนยุ่งยากขึ้น เช่น ผู้เสนอราคาต้องไปทำความเข้าใจหากจะไม่เสนอราคาเข้าแข่งขันก่อนล่วงหน้าหลายวัน จึงจะฮั้วประมูลได้

3. การประมูลมีขั้นตอนมากกว่าวิธีเดิมมากในฐานะผู้บริหารมองว่าการบริหารงบประมาณ เรื่องนี้โดยเฉพาะค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้างหากดำเนินการตามขั้นตอนประมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีขั้นตอนมาก เรื่องหนึ่งๆดำเนินการตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ใช้ระยะเวลา 6 เดือน จึงจะเสร็จสิ้นกระบวนการซึ่งรวมถึงขั้นตอนการทำสัญญาและส่งมอบพัสดุตามสัญญาก็จะเป็นเหตุให้ดำเนินงานจัดหาพัสดุดังกล่าวไม่เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณ และต้องเลื่อนงบประมาณไปเบิกในปีต่อไปเป็นภาระงบประมาณ ซึ่งมีผลกระทบกับผลงานเรื่องตัวชี้วัดของหน่วยงานนั้นๆ ด้วยที่ไม่สามารถดำเนินการจัดหาให้เสร็จสิ้นภายในกำหนดได้

ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย (หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ)

ผู้บริหารระดับให้ความเห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ นับว่าทำให้กรุงเทพมหานครพัฒนาขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง ที่จะนำมาใช้เป็นตัวช่วยในการทำให้การบริการประชาชนดีขึ้น จากผลการสัมภาษณ์มีความคิดเห็นทั้งข้อดีและข้อจำกัดดังนี้

ข้อดี

1. ผู้เสนอราคามีโอกาสแข่งขันราคากันได้หลายราย แต่ละรายสามารถเสนอราคาได้หลายครั้งเกิดการแข่งขันกันสูง เมื่อเกิดการแข่งขันกันสูง มีผู้เสนอราคาหลายรายทำให้ผู้ขายพัสดุก็นอยากขายสินค้าตนเองให้ได้ มีการดัดราคาลงมาทำให้กรุงเทพมหานครประหยัดงบประมาณได้มากกว่าวิธีเดิมที่ผ่านมา เช่น ในปี พ.ศ.2546 กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุสำนักงานคลัง จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) 2 รายการ งบประมาณ 666,000 บาท เมื่อการประมูลสิ้นสุดลงแล้วได้ราคา 210,000 บาท คิดเป็นประหยัดงบประมาณ 23.97% เป็นต้น

2. ทำให้เกิดความโปร่งใส รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้เพราะใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาดำเนินการ คือสามารถตรวจสอบโดยการพิมพ์ข้อมูลเหตุการณ์ เวลาทุกขณะเมื่อทำการประมูลออกดูได้ทุกขั้นตอน

3. เปิดโอกาสให้มีผู้เสนอราคารายใหม่ๆ เข้ามาเสนอราคาได้ไม่จำกัดผู้ขายในวงแคบที่ซื้อกันเพราะความคุ้นเคย มีโอกาสเลือกมากขึ้นทำให้เกิดประโยชน์กับทางราชการและเป็นการลดขั้นตอนการหาประโยชน์ระหว่างผู้เสนอราคากับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะมีผู้เสนอราคารายใหม่เข้ามาประมูลได้มีโช้ซื้อจากรายเดิมๆ เท่านั้น

ข้อจำกัด

1. การจัดหาพัสดุด้วยระบบการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Auction เป็นเรื่องความโปร่งใส แต่แนวทางหรือหลักเกณฑ์ในทางปฏิบัติมีช่องทางและโอกาสให้ผู้เสนอราคาสามารถสมยอมกันได้แต่ยังป้องกันมิได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ กรณีตัวอย่างการประมูลชุดเสื้อผ้าเด็กนักเรียนของกรุงเทพมหานครผู้ยื่นประมูลมักจะแบ่งกลุ่มโซนลูกค้ากัน ทำให้มีผู้เสนอราคาประมูลมี 3 – 4 รายทุกครั้ง เกิดการแข่งขันน้อยลงเพราะตกลงกันแล้วว่าผู้เสนอที่ไม่อยู่กลุ่มที่ตนเองจำหน่ายก็จะไม่เข้าร่วมประมูล จะเข้าประมูลเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ตนเองรับขายที่ตกลงกันไว้แล้ว

2. ระบบที่นำมาใช้ยังไม่เกิดประสิทธิภาพและประหยัด เพราะการดำเนินการจัดซื้อจัดหาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสนอราคาที่ได้ราคาต่ำสุดและเป็นผู้ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้ขายพัสดุดังต้องเป็นผู้จ่ายค่าบริการบริษัทตลาดกลางถือว่าเป็นต้นทุนทางอ้อมของผู้เสนอราคาด้วยการประมูลแต่ละครั้งต้องใช้เจ้าหน้าที่มาก กล่าวคือ ถ้ามีผู้ซื้อแบบจำนวน 10 ราย หน่วยราชการต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ 10 คนไปประจำห้องประมูลและคณะกรรมการ e-Auction ต้องเดินทางไปประมูลที่สถานที่ตลาดกลางตั้งอยู่ เพราะกรุงเทพมหานครยังไม่มีการสร้างห้องประมูลต้องให้บริษัทตลาดกลางเป็นผู้ดำเนินการ

3. บุคลากรขาดการอบรมอย่างทั่วถึง ทำให้ไม่ชัดเจนเรื่องแนวปฏิบัติขาดความเชื่อมั่นทำงานผิดพลาดได้ง่าย และกรณีการทำประมูลเป็นเรื่องใหม่บุคลากรยังไม่ได้เข้ารับการอบรม ยังไม่ได้ศึกษาระเบียบให้เข้าใจเป็นเหตุให้การทำงานล่าช้าลง เพราะไม่กล้าตัดสินใจ

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานด้านการพัสดุ

เจ้าหน้าที่ได้ให้ความคิดเห็นว่า แม้ว่ากรุงเทพมหานครนโยบายการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดซื้อจัดหา มิได้สอบถามเจ้าหน้าที่หรือสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานด้านพัสดุกี่ตาม หากมีกฎหมายระเบียบ ข้อบัญญัติ ให้ดำเนินการเจ้าหน้าที่ก็สามารถรับนโยบายได้และปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมรับการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว และในระดับปฏิบัติมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เป็น

อย่างดี เจ้าหน้าที่มีข้อคิดเห็นว่าการนำระบบประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้มีข้อดี ข้อจำกัด ดังนี้

ข้อดี

1. มีความโปร่งใสเพราะเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมเนื่องจากการเสนอราคาต้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะช่วงการประมูลราคาในห้วงเคาะประมูลต้องมีเจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสนอราคาที่เข้าเคาะประมูลทุกคน คือ ผู้เสนอราคาเข้าประมูลพร้อมๆ กัน และเสร็จสิ้นในเวลาเดียวกัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดำเนินการทุกขั้นตอนจนกว่าจะเสร็จ ทำให้สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และเมื่อมีการเคาะประมูลของผู้เสนอราคาหลายรายก็ทำให้เกิดการแข่งขันสูง ราคาของพัสดุที่ได้ส่วนใหญ่ต่ำกว่างบประมาณ

2. เป็นการดีที่จะได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับกรุงเทพมหานคร และเป็น การส่งเสริมให้มีเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงให้ระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เป็นการลดอำนาจเจ้าหน้าที่พัสดุ และคณะกรรมการจัดซื้อจัดหาพัสดุ ที่จะไปแสวงหาผลประโยชน์กับผู้ค้าได้ค่อนข้างเป็นรูปธรรม เพราะบุคคลดังกล่าวมิได้เป็นคนติดต่อกับผู้ค้าโดยตรงในขั้นตอนการเสนอราคา ให้ผู้เสนอราคาลงทะเบียนเข้าเคาะประมูลเท่านั้น ส่วนวิธีเสนอราคาให้ประมูลผ่านบริษัทตลาดกลาง

ข้อจำกัด

1. การนำเทคโนโลยีมาใช้กับกรุงเทพมหานคร เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อลดปริมาณเอกสารลง แต่เมื่อลงมือปฏิบัติแล้วมิได้เป็นเช่นนั้นเลย กลับเพิ่มขั้นตอนและใช้เวลามากขึ้นในการดำเนินงานตลอดจนมีเอกสารเพิ่มขึ้นเพราะต้องให้ตลาดกลางผู้ดำเนินการประมูลบันทึกเหตุการณ์วันประมูลมาประกอบเรื่องตลอดจนต้องจัดทำสัญญา 3 ฝ่าย เพื่อประกอบเรื่องด้วย

2. บุคลากรขาดการอบรมอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงาน เพราะเนื่องจากส่วนกลางเจ้าหน้าที่ของสำนักเศรษฐกิจการคลังกรุงเทพมหานครไม่มีเจ้าหน้าที่ในการอบรมให้ความรู้อย่างเพียงพอกับผู้ปฏิบัติทุกรายให้เข้ารับการอบรมอย่างครอบคลุมและทั่วถึง

3. กรุงเทพมหานครมีงบประมาณจำกัด ผู้บริหารมักไม่ให้ความสำคัญเรื่องการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย ปัจจุบันบางหน่วยงานยังใช้รุ่นแรกอยู่ หรือบางส่วนราชการของกรุงเทพมหานครไม่มีคอมพิวเตอร์ออนไลน์ใช้ในส่วนราชการเลย ทำให้ระบบของกรุงเทพมหานครในปัจจุบันล่าช้าและระบบคอมพิวเตอร์มักเสียบ่อย

ผลการสังเกต

การเข้าร่วมสังเกตการจัดหาโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Auction ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตบางแค กรณีการจ้างเหมาดำเนินการปรับปรุงซอยสองคุณเจ้า จากถนนบางแคถึงหมู่บ้านปรีณศิริ แขวงบางแค 1 รายการ วงเงินงบประมาณและราคากลางเป็นเงิน 2,416,000 บาท การประมูลครั้งนี้ทางสำนักงานเขตบางแคคัดเลือกให้บริษัทปิ๊ป เนทเวอร์ค จำกัด เป็นบริษัทผู้ให้บริการตลาดกลางที่ทำหน้าที่ดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการประมูลงานครั้งนี้ การประมูลงานดังกล่าวดำเนินการเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2550 ระหว่างเวลา 14.30 – 15.00 น. ปรากฏว่ามีผู้เข้ายื่นประมูลจำนวน 10 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการดำเนินการจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารการประมูลจ้างเหมาปรับปรุงซอยสองคุณเจ้าจากถนนบางแคถึงหมู่บ้านปรีณศิริ แขวงบางแค 1 รายการ เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2550 แล้วปรากฏว่าผู้เข้ายื่นประมูลทั้ง 10 ราย ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันหรือดำเนินการอันเป็นการขัดขวางราคาอย่างเป็นธรรม ผู้เสนอราคาทั้ง 10 รายจึงเข้าทำการประมูลรายการดังกล่าว ผลสรุปเป็นดังนี้

- ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกทั้ง 10 ราย เข้าร่วมประมูล

1. บริษัท มิตรเจริญชัย วิศวกรรม จำกัด
2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.ทวีชัยก่อสร้าง
3. บริษัท วิชชุ คอนสตรัคชั่น จำกัด
4. บริษัท เสริฐการโยธา จำกัด
5. บริษัท นวดล คอนสตรัคชั่น จำกัด
6. ห้างหุ้นส่วนจำกัด มงคลเทพ
7. บริษัท เบญจฉัตรก่อสร้าง จำกัด
8. บริษัท เอลิมิร์ชต์ การโยธา จำกัด
9. ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงการช่างรุ่งเรือง
10. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ช.อัศวชัย การโยธา

- ราคาประมูลเริ่มต้นที่ราคากลาง (Starting Price) 2,416,000 บาท

- การประมูลใช้การลดราคาแบบ (Sealed Bid Auction) ลดราคาแต่ละครั้งผู้เสนอราคาลดได้โดยไม่จำกัดราคา

- ราคาที่ผู้เสนอราคาครั้งสุดท้ายในการประมูล 1,780,000 บาท

- ส่วนต่างของราคาเริ่มต้นกับราคาสุดท้าย 636,000 บาท

- ประหยัดได้คิดเป็นร้อยละ

26.32

- ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Market Place Service Provider) คือ บริษัท ป๊อป เนทเวอร์ค จำกัด

- ผู้เสนอราคาทุกรายต้องเสนอราคา ภายใน 15 นาที อย่างน้อย 1 ครั้ง มิฉะนั้นจะถูกตัดออกจากการประมูล

- ก่อนสิ้นสุดการประมูล 5 นาที หากมีผู้เสนอราคาลดลงอีกจะขยายเวลาประมูลต่อไปเรื่อยๆ จนกว่าผู้ค้าจะหยุดการเสนอราคา

- การประมูลเริ่มประมูลตั้งแต่เวลา 14.30 น. ถึงเวลา 15.00 น. เมื่อการประมูลเริ่มต้น มีผู้เคาะประมูลรายแรกที่เวลา 14 นาฬิกา 30 นาที 30 วินาที และสิ้นสุดการประมูลที่เวลา 14 นาฬิกา 59 นาที 48 วินาที อยู่ในเวลาที่กำหนดซึ่งไม่มีการต่อเวลา

เมื่อเสร็จสิ้นการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลการประมูลดังกล่าวสามารถดำเนินการไปได้โดยไม่มีข้อร้องเรียนและการประมูลเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาได้ผู้เสนอราคาต่ำสุดคือ บริษัท เฉลิมรัศการโยธา จำกัด เป็นผู้เสนอราคาครั้งสุดท้ายในราคา 1,780,000 บาท ราคาเริ่มต้นประมูล 2,416,000 บาท ซึ่งต่ำกว่าราคาเริ่มต้น 636,000 บาท คิดเป็นการประหยัดงบประมาณได้ร้อยละ 26.32 ผู้ให้บริการตลาดกลางได้พิมพ์รายงานสรุปผลและให้ผู้เสนอราคาทุกรายเซ็นรับทราบผลการประมูลและไม่มีใครคัดค้านตามผลประมูลดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่าจากการสังเกต การประมูลดังกล่าวแล้วมีความเห็นด้านข้อดี ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค ดังนี้

ข้อดี

1. การแข่งขันในการเสนอราคาเป็นไปอย่างเปิดเผยและโปร่งใส เนื่องจากผู้ค้าทุกรายและผู้ซื้อไม่ทราบชื่อบริษัทผู้ค้าขณะทำการประมูลเพราะเมื่อผู้ยื่นเสนอราคาแล้วผู้ค้าจะได้รับรหัสส่วนตัวด้วยซองปิดผนึกจากคณะกรรมการว่าด้วยวิธีประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ ที่ทำการของบริษัทตลาดกลาง ผู้ทำการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างทำการประมูลจะเห็นเฉพาะราคาที่ลดลงไปเรื่อยๆ โดยผู้เสนอราคาเห็นแต่ว่าตนเองเคาะราคาเท่านั้นเมื่อทำการประมูลเสร็จบริษัทตลาดกลางจึงจะประกาศผู้เสนอราคาต่ำสุด

2. ป้องกันการสมยอมได้ในระดับหนึ่ง เพราะการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์แบบใหม่ บริษัทผู้ให้บริการตลาดกลางจะต้องให้ผู้เสนอราคาทุกรายมาลงทะเบียนยื่นการประมูลและจัดให้เข้าห้องประมูล ณ บริษัทตลาดกลางจัดไว้ให้พร้อมทั้งหน่วยราชการต้องจัดเจ้าหน้าที่ของทางราชการซึ่งมิใช่คณะกรรมการประมูล เพื่อไปประจำที่ในแต่ละห้องประมูลของผู้เสนอราคา

ก่อนเข้าห้องประมูลผู้เสนอราคาห้ามนำวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์มือถือ เข้าไปในห้องประมูลเด็ดขาด โดยให้นำฝากไว้กับบริษัทผู้ทำการประมูลจนกว่าการประมูลจะแล้วเสร็จจึงขอรับคืน

3. การประมูลมีกำหนดเวลาค่อนข้างแน่นอน ชัดเจน เป็นไปตามกติกา ผู้เสนอราคา รายใดเข้าร่วมประมูลแล้วไม่มีการเสนอราคาภายใน 15 นาทีแรก จะถูกตัดสิทธิทันทีซึ่งการประมูลรวดเร็ว ในการต่อรองราคาผู้เสนอราคามีสิทธิเสนอราคาได้หลายๆ ครั้งภายในเวลาที่กำหนด สามารถลดราคาในการเสนอราคาไปเรื่อยๆ จนกว่าเวลาที่หน้าจอจะหมดหากเวลาใกล้หมดแล้วยังประสงค์จะลดราคาได้อีกก็จะขอต่อเวลาได้ไปเรื่อยๆ จนกว่าจะไม่มีมีการต่อเวลา แล้วหมดเวลาเป็นอันสิ้นสุดการประมูลและทราบผลได้ในวันเดียวกัน

4. ได้สินค้าและงานจ้างเหมาถูกกว่าที่งบประมาณหรือราคากลางกำหนด จากการประมูลครั้งนี้ประหยัดงบประมาณได้ถึงร้อยละ 26.32 ขณะเดียวกันผู้ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้างต้องออกหนังสือรับรองตนเองว่าสาเหตุที่สามารถลดราคาลงได้ต่ำกว่าขนาดร้อยละ 26.32 เพราะเหตุใดและจะสามารถดำเนินการรับงานจ้างเหมางานที่ประมูลให้เสร็จเรียบร้อยตามสัญญาได้

ข้อจำกัด

1. เจ้าหน้าที่ดำเนินการในแต่ละเรื่องเป็นจำนวนมาก ข้าราชการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ e-Auction แล้วในวันที่ทำการประมูลต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องประมูลห้องละ 1 คน ซึ่งเรื่องนี้มีผู้เสนอราคา 10 ราย ต้องใช้เจ้าหน้าที่ของรัฐ 10 คน เพื่อควบคุมแต่ละห้องมิให้มีการติดต่อพูดคุยระหว่างการเสนอราคาและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดต้องเดินทางไปบริษัทตลาดกลางผู้ทำการประมูล จึงใช้เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการจำนวนมากในแต่ละครั้ง ซึ่งต้องเสียเวลาตลอดทั้งวัน เพราะต้องเดินทางไปทำการประมูลที่ตลาดกลาง

2. กรณีงานจ้างเหมาก่อสร้าง ผู้เสนอราคาได้ในราคาต่ำกว่างบประมาณราคากลางที่คำนวณไว้อาจเป็นเหตุให้ผู้รับเหมาลดคุณภาพวัสดุก่อสร้างลง ทำให้ชอยที่ทำการปรับปรุงมีอายุการใช้งานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ดังนั้น จึงเป็นภาระหนักของเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงานของสำนักงานเขต ต้องควบคุมงานด้วยความละเอียดรอบคอบ มิฉะนั้นจะทำให้ผู้รับเหมาเอาเปรียบทางราชการทำให้ราชการเสียประโยชน์ได้

3. เมื่อการประมูลสิ้นสุดต้องให้ตลาดกลางทำเอกสารและแจกแจงข้อมูลรายละเอียดเหตุการณ์ในการประมูลทุกขั้นตอนมาประกอบเรื่องทุกฉบับจึงจะนำหลักฐานเอกสารมาดำเนินการตามระเบียบของทางราชการได้ ทำให้เพิ่มขึ้นตอนมีเอกสารประกอบมากขึ้น

4. จากข้อจำกัดทั้ง 3 ข้อ อาจเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเบื่อหน่ายและไม่ให้ความสำคัญในการนำระบบ e-Auction มาใช้ในองค์กรได้

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทั้ง 3 กลุ่ม และจากการสังเกตการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ 1 ครั้ง ของผู้ศึกษาเองพอสรุปข้อดี ข้อจำกัด ได้ดังนี้

ปัญหาอุปสรรค

จากการสังเกต การประมวลอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหาอุปสรรคอยู่บ้าง ซึ่งพอสรุปตามกรอบแนวคิด 4 ด้าน

1. เรื่องบุคลากร ยังขาดความชำนาญ ขาดความเข้าใจกฎหมายระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ทำให้ไม่กล้าตัดสินใจเมื่อถึงขั้นลงมือปฏิบัติ เช่นผู้เสนอราคามาสอบถามเรื่องเอกสารสัญญา 3 ฝ่าย กับเจ้าหน้าที่พัสดุ ก็จะตอบไม่ได้ต้องสอบถามทางผู้ให้บริการตลาดกลาง เป็นต้น

2. เรื่องงบประมาณ หน่วยราชการต้องออกค่าใช้จ่ายในการนำคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ไปที่บริษัทตลาดกลาง ส่วนราชการไม่มีงบประมาณไว้ให้เบิกจ่ายด้านนี้ เจ้าหน้าที่พัสดุผู้รับผิดชอบต้องรับภาระไปมิตินั้น งานดังกล่าวคงไม่เสร็จตามกำหนดเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบ

3. วัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินการหน่วยงานไม่มีคอมพิวเตอร์ระบบที่ทันสมัยทัดเทียมผู้ให้บริการตลาดกลาง จึงต้องให้ผู้บริการตลาดกลางเป็นผู้ดำเนินการให้รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับหน่วยงานเองไม่ทันสมัย บางวันก็ขัดข้องระบบเครือข่ายเสียทำให้การทำงานต้องหยุดชะงักไป

4. การจัดการ ผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญในเรื่องการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้ขาดการสนับสนุนดูแลและรับรู้ปัญหาของผู้ปฏิบัติ จะเห็นได้จากการประมวลอิเล็กทรอนิกส์เมื่อมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบ หรือเครือข่ายเสียบ่อย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องแก้ปัญหาตนเอง

ตารางที่ 4.1
แสดงข้อมูลข้อดี ข้อจำกัด ผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 25 ราย และ
จากการสังเกตการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

ผู้บริหารสายงานพัสดุ (ระดับผู้อำนวยการ)	ผู้บริหารระดับ หัวหน้าฝ่าย (หัวหน้าเจ้าหน้าที่ พัสดุ)	เจ้าหน้าที่ระดับ ปฏิบัติงานด้าน การพัสดุ	การสังเกตการประมูล ทางอิเล็กทรอนิกส์
ข้อดี 1.เกิดความโปร่งใส 2.ประหยัดงบประมาณ 3.ส่งเสริมให้นำ เทคโนโลยีมาใช้กับ ระบบราชการ 4.เรื่องการร้องเรียนลดลง	ข้อดี 1. มีการแข่งขันสูง ราชการได้ประโยชน์ ประหยัดงบประมาณ 2. เกิดความโปร่งใส 3. เปิดโอกาสให้มีผู้เสนอ ราคารายใหม่เข้ามา เสนอราคามากขึ้น	ข้อดี 1. มีความโปร่งใสเปิด โอกาสให้เกิดการ แข่งขันอย่างเป็นธรรม 2. มีผู้เสนอราคามากขึ้น มิใช่ผู้เสนอราคาราย เดิมๆ 3. ลดบทบาทเจ้าหน้าที่ พัสดุในการหา ผลประโยชน์ได้อย่าง เป็นรูปธรรม	ข้อดี 1. มีการแข่งขันโดย เปิดเผย โปร่งใส 2. ป้องกันการสมยอมได้ ในระดับหนึ่ง เพราะผู้ เสนอราคาที่เสนอครั้ง ที่ ทั้ง 10 ราย ยังเป็น รายเดิมๆ อยู่ 3. การประมูลทราบผล ภายในวันเดียวกันได้ เลย 4. ผู้เสนอราคาทั้ง 10 รายนั้นว่าแข่งขันสูง และประมูลได้หลาย ครั้ง ทำให้ประหยัด งบประมาณได้ ร้อยละ 26.32

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ผู้บริหารสายงานพัสดุ (ระดับผู้อำนวยการ)	ผู้บริหารระดับ หัวหน้าฝ่าย (หัวหน้าเจ้าหน้าที่ พัสดุ)	เจ้าหน้าที่ระดับ ปฏิบัติงานด้าน การพัสดุ	การสังเกตการประมูล ทางอิเล็กทรอนิกส์
ข้อจำกัด 1. คุณภาพพัสดุต่ำกว่า การจัดหาวิธีเดิม 2. ไม่ได้ลดการฮั้วประมูล ได้ 3. มีขั้นตอนมากกว่าวิธี เดิม	ข้อจำกัด 1. ไม่สามารถป้องกันการ ฮั้วประมูลได้ 2. ประหยัดงบประมาณ ยังไม่เกิดประสิทธิภาพ อย่างแท้จริง เพราะผู้ ประมูลมีค่าใช้จ่าย มี ต้นทุนทางอ้อมในการ เสนอราคาอยู่แล้ว 3. ไม่มีการอบรมบุคลากร ผู้ปฏิบัติได้อย่าง ครบถ้วน	ข้อจำกัด 1. นำเทคโนโลยีมาใช้ ไม่ช่วยให้ลดจำนวน เอกสารลงในทาง ปฏิบัติ 2. ขาดการอบรม บุคลากรอย่างทั่วถึง บางรายไม่ได้รับการ อบรมมีปัญหาเมื่อ ปฏิบัติ 3. ผู้บริหารไม่ให้ ความสำคัญในการ จัดสรรงบประมาณมา สนับสนุน	ข้อจำกัด 1. ใช้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานมาก สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย 2. ได้พัสดุมีคุณค่าเพราะ มีการประมูลแข่งขัน กันสูง 3. มีเอกสารประกอบ เรื่องมากขึ้นกว่าเดิม 4. ข้อจำกัดทั้ง 3 ข้อ เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ เกิดความเบื่อหน่าย และไม่ให้ความสำคัญ กับการนำระบบ e-Auction มาใช้

ตารางที่ 4.2
แสดงข้อมูลการสัมภาษณ์ประกอบการวิเคราะห์ข้อดี ข้อจำกัด
ปัญหาอุปสรรค ผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 25 ราย

ลำดับ	ข้อดี ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค	ผู้บริหาร ด้านพัสดุ (ระดับ ผู้อำนวยการ) 5 ราย	เจ้าหน้าที่ (ระดับหัวหน้า ฝ่าย) 10 ราย	เจ้าหน้าที่ (ระดับ ปฏิบัติงาน ด้านพัสดุ) 10 ราย	รวม 25 ราย
1.	ข้อดี เกิดความโปร่งใส	3 (60%)	8 (80%)	7 (70%)	18 (72%)
2.	ประหยัดงบประมาณ	3 (60%)	8 (80%)	5 (50%)	16 (64%)
3.	เรื่องร้องเรียนลดลง	4 (80%)	7 (70%)	3 (30%)	14 (56%)
4.	ส่งเสริมให้มีการนำ เทคโนโลยีมาใช้กับ ระบบราชการ	2 (40%)	2 (20%)	2 (20%)	6 (24%)
5.	เปิดโอกาสให้ผู้เสนอ ราคารายใหม่เข้ามา มากขึ้นลดบทบาท เจ้าหน้าที่พัสดุได้อย่าง เป็นรูปธรรม	1 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	5 (20%)
1.	ข้อจำกัด ไม่สามารถลดการฮั้ว ประมูลได้	4 (80%)	7 (70%)	4 (40%)	16 (64%)
2.	เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ไม่ได้รับการอบรม อย่างทั่วถึง	2 (40%)	4 (40%)	10 (100%)	16 (64%)
3.	ขั้นตอนยุ่งยาก ใช้ เอกสารมาก	3 (60%)	7 (70%)	5 (50%)	15 (60%)
4.	ได้พัสดุคุณภาพที่มี คุณภาพต่ำ	1 (20%)	3 (30%)	3 (30%)	7 (28%)

วิเคราะห์ผลแนวคิดและข้อเสนอแนะ

บุคคลทั้ง 3 กลุ่มแสดงความเห็น ประกอบกับการสังเกต จากการที่กรุงเทพมหานครนำนโยบาย การจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) มาปฏิบัติ จะกล่าวสรุปตามความเห็นโดยส่วนใหญ่แล้วมีข้อดี ข้อจำกัดแยกเป็นประเด็น ดังนี้

1. **ความโปร่งใส** เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้สามารถตรวจสอบได้โดยดูผลจากการพิมพ์ออกจากระบบคอมพิวเตอร์ และมีการเปิดโอกาสให้ผู้เสนอราคาเข้ามามากราย มิได้จำกัดอยู่กับผู้เสนอรายเดิมๆ ก่อให้เกิดเสนอราคาอย่างเป็นธรรม เช่น การเสนอราคาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในช่วงการเสนอราคาแข่งขันกัน โดยการเคาะประมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ สามารถตรวจสอบกระบวนการในการจัดหาได้ทุกขั้นตอน การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเปิดกว้างมีการลงเว็บไซต์ประกาศให้ทราบทั่วกัน ตั้งแต่การลงประกาศข้อกำหนดรายละเอียดเฉพาะงาน (TOR) ให้ทราบก่อน เพื่อให้ผู้เสนอประมูลทราบหากมีข้อไม่เห็นด้วยสามารถเสนอหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างได้โดยผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาจนกว่าจะไม่มีการคัดค้าน จึงนำไปลงประกาศทำการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปได้ การประกาศลงเว็บไซต์ยังทำให้มีผู้เข้ายื่นเสนอแข่งขันราคามีจำนวนมากกราย มิได้จำกัดแต่ผู้เสนอราคารายเดิมๆ อีกทั้งยังลดปัญหาเรื่องเรียนเรื่องของการกำหนดเวลาในการยื่นซองในแบบเดิม ซึ่งการกำหนดเวลายื่นซองเสนอราคามักจะพบปัญหาเรื่องเวลาของทางราชการกับผู้เสนอราคาไม่ตรงกันเกิดถกเถียงและก่อให้เกิดข้อร้องเรียน การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถตัดปัญหาดังกล่าวได้ โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นผู้กำหนดหน้าจอของคณะกรรมการประมูลอิเล็กทรอนิกส์กับหน้าจอผู้เสนอราคาถูกกำหนดให้เป็นเวลาเดียวกันจึงลดปัญหาได้

จะเห็นได้ว่าจากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 กลุ่มมีข้อมูลสนับสนุนเกินกว่า 50% ส่วนที่ไม่เห็นด้วยว่าการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมายังมีข้อมูลไม่มากนัก (ตามตารางที่ 4.2) เนื่องจากยังไม่ลงมือปฏิบัติด้วย จึงไม่มีข้อมูลสนับสนุน และจากการสังเกตการประมูลเช่นกันจะเห็นได้ว่าการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม เพราะผู้เสนอราคาทุกรายไม่มีการยื่นซองเสนอราคาเป็นแบบเดิมและฝากไว้ที่หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุเก็บรักษาซึ่งอาจเกิดการสมยอมเรื่องราคาได้ แต่การประมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสนอราคาต้องคิดคำนวณการลดราคาและตัดสินใจเคาะลงในระบบคอมพิวเตอร์ในขณะที่ประมูลจึงเห็นว่าเรื่องความโปร่งใสมีส่วนทำให้เห็นว่า สามารถพิสูจน์ได้ทุกขั้นตอน เพราะถูกบันทึกไว้ในระบบคอมพิวเตอร์แล้ว

2. การประหยัสดงบประมาณทางราชการ เมื่อมีการเปิดประมูลแบบเปิดกว้างประกาศลงเว็บไซต์และการประชาสัมพันธ์ทั่วไป ก่อให้เกิดผู้เสนอราคาทราบข้อมูลและเข้ามาเสนอราคามากมาย มีใช้จำกัดแต่ผู้เสนอรายเดิมๆ ในแต่ละครั้งมีการแข่งขันกันสูง เกิดการดัดราคากันลงมา เพราะอยากได้ขายสินค้าหรือรับจ้างเหมา เมื่อเกิดการประมูลไปเรื่อยๆ ผู้เสนอราคามีโอกาสลดลงไปจนกว่าตัวเองจะไม่สู้ต่อไปอีกทำให้ งบประมาณที่จัดซื้อจัดจ้างได้ราคาต่ำกว่าที่ควรจะเป็นซึ่งจากประสบการณ์ มีตัวอย่างการประมูลงานจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องคอมพิวเตอร์ 2 รายการ เมื่อปี พ.ศ. 2546 งบประมาณ 66,000 บาท ประมูลได้ราคา 210,000 บาท ประหยัดได้ 23.97% เรื่องการประหยัสดงบประมาณ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เกิดการแข่งขันกันสูง มีผู้เสนอราคามากมายต้องลดราคาลงมามากจึงจะได้รับ การพิจารณา ซึ่งผู้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกินกว่า 50% (ตามตารางที่ 4.2) ประกอบกับการสังเกตของผู้ศึกษาในการประมูลงานปรับปรุงซอยสองคุณเจ้า จากถนนบางแคเหนือ ถึงหมู่บ้านปริณสุริยของเขตบางแค 1 รายการ วงเงินงบประมาณ 2,416,000 บาท ประมูลได้ 1,780,000 บาท ประหยัดได้ 26.32% จึงเห็นว่าเรื่องการประหยัสดงบประมาณ สามารถประหยัสดงบประมาณได้ ผิดจากการดำเนินการแบบเดิมมักจัดซื้อจัดจ้างเท่างเงินงบประมาณ

3. ลดปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน กรณีการเปิดซองประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อประกาศลงในสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้เสนอราคาจะมาแข่งขันราคากันมากรายปัญหาเช่นกรณีเรื่องเวลาการยื่นซองเสนอราคาตามแบบวิธีเดิมของผู้เสนอราคากับทางราชการมักไม่ตรงกันเช่น เมื่อถึงกำหนดเวลายื่นซองเวลาของราชการหมดลงแล้ว แต่ผู้ตามนาฬิกาเสนอราคายังอีกสองหรือสามนาทิจึงจะหมดเวลาทำให้เกิดการถกเถียงกัน และมีข้อร้องเรียนตามมาเสมอหากเป็นการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์เป็นผู้อำหนดเวลา และจากการสังเกตการประมูลที่ผ่านมาผู้เสนอราคาต้องมาลงทะเบียนก่อนเข้าห้องประมูล และเข้าประจำที่ในห้องเคาะประมูลก่อนเวลา เมื่อหน้าจอคอมพิวเตอร์ เริ่มเวลาเคาะประมูลจะเริ่มในเวลาตรงกัน ระหว่างผู้เสนอราคากับคณะกรรมการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพราะคอมพิวเตอร์กำหนดหน้าเครื่องไว้ตรงกันจึงลดปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว

4. ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับระบบราชการ กรุงเทพมหานครมีนโยบายและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้รองรับการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อเสนอแนะว่าการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับระบบราชการให้กรุงเทพมหานครมีความทันสมัยมากขึ้น มีการบริการที่รวดเร็วโปร่งใส ซึ่งข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นไม่ถึง 50% (ตารางที่ 4.2) ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด และผลการสังเกตเรื่องนี้ผู้ศึกษา

เห็นว่าปัจจุบัน ยังมีหน่วยงานบางหน่วยงาน ไม่มีคอมพิวเตอร์ออนไลน์ใช้หรือมีใช้แต่ไม่สามารถลงเว็บไซต์ได้ ยกตัวอย่างเช่นในวันที่ลงประกาศระบบคอมพิวเตอร์จัดซื้อ สำนักงานเขตที่ทำการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งต้องนำข้อมูลประกาศดังกล่าวลงเว็บไซต์ แต่ไม่สามารถลงได้เพราะระบบไม่ทันสมัยหรือระบบจัดซื้อและไปอาศัยเขตข้างเคียงลงหากไม่ประสานหน่วยงานอื่นขอลงเว็บไซต์ ทำให้แผนการประมูลเรื่องนั้นๆ ต้องเลื่อนเวลาต่อไปอีกเพราะประกาศมีกำหนดวันที่แน่นอนแล้ว จะเห็นได้ว่ากรุงเทพมหานครส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับระบบราชการเป็นข้อดีแต่ขณะเดียวกันไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควรจากทางราชการ

5. บทบาทของเจ้าหน้าที่พัสดุลดลงในเรื่องการรับผลประโยชน์การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีผู้เสนอราคารายใหม่ๆ เข้ามามีประมูลมากกว่าแบบเดิม และจะเป็นผู้เสนอราคามีใช้รายเดิม การที่มีผู้เสนอราคารายใหม่เข้ามามากเพราะการเผยแพร่ข้อมูลการทางเว็บไซต์เป็นการเปิดกว้าง ทำให้โอกาสเจ้าหน้าที่พัสดุจะใช้การติดต่อประสานกับผู้เสนอรายเดิมที่ตนเองคุ้นเคยอยู่ จัดซื้อจัดจ้างกันเป็นประจำจะลดลง เพราะการตกลงว่าจะจัดซื้อจัดจ้างจากผู้เสนอที่ตนติดต่อไว้ว่าจะซื้อพัสดุ จากผู้คุ้นเคยจะถูกลดลงเพราะผู้เสนอราคารายใหม่ๆ อาจจะเสนอราคาได้ถูกกว่าซึ่งทางราชการต้องซื้อหรือจ้างรายเสนอราคาต่ำสุด ฉะนั้นโอกาสที่จะได้ผู้เสนอราคารายเดิมๆ คงจะยากขึ้น จะเห็นเป็นรูปธรรมว่าบทบาทของเจ้าหน้าที่พัสดุ ในเรื่องการรับผลประโยชน์จะเป็นไปได้ยากขึ้น ประกอบกับการที่ผู้ศึกษาสังเกต มีความเห็นว่าการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มีผู้เสนอราคามากกว่าวิธีเดิม แต่ผู้เสนอราคาที่เข้ามามีเสนอราคาก็ยังเป็นรายเดิมๆ เสียส่วนใหญ่ ทั้งผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ศึกษาเห็นว่าข้อมูลที่สนับสนุนเรื่องดังกล่าวยังมีข้อมูลสนับสนุนไม่มาก เพราะมีข้อมูลสนับสนุนไม่ถึง 50% (ตาราง 4.2) จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 25 ราย

อย่าไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอในเรื่องข้อจำกัดอยู่หลายประการสรุปได้เป็นประเด็นดังนี้

1. ไม่สามารถลดการฮั้วประมูลได้ ผู้ให้สัมภาษณ์เชื่อว่าการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธี E-Auction ไม่ทำให้ลดการฮั้วประมูลได้ และให้ข้อมูลสนับสนุนเรื่องนี้ว่าการประมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเปิดกว้างให้ผู้เสนอราคามายืนแข่งขันกันมากมาย และมีรายใหม่ๆ เข้ามาไม่ใช่ซื้อหรือจ้างจากรายเดิมนั้น จากประสบการณ์ที่ผ่านมาเห็นว่าเรื่องนี้ยังไม่สามารถลดลงได้ถึงร้อยละ ๑๐ จะเห็นได้จากการประมูลอิเล็กทรอนิกส์เรื่องจัดซื้อเสื้อผ้านักเรียนประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร จะมีผู้เสนอราคาแบ่งกลุ่มกันมาขึ้นประมูล กล่าวคือ จะแบ่งเขตกันขาย ผู้ขายทำความเข้าใจหากใครขายเขตที่ตนรับแบ่ง

โซนไว้ก็จะไม่ไปขายกับเขตโซนอื่น การประมูลแต่ละครั้งจะมีผู้มาเสนอราคาแข่งขันกันเพียง 4 ถึง 5 เท่านั้น จากการสังเกตของผู้ศึกษาเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่มีการผ่านประมูลมาแล้วหลายครั้ง หลายๆ หน่วยงานจึงทำให้การประมูลซื้อเชื้อเพลิงนักเรียนจะประมูลราคาได้ไม่ต่ำกว่างบประมาณมากนัก ตัวอย่างเช่น กรณีการซื้อเชื้อเพลิงนักเรียนของสำนักงานเขตจอมทอง ผลการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ประหยัดงบประมาณได้ 0.05% เป็นต้น เรื่องที่ไม่สามารถลดการซื้อประมูลได้ร้อยละเปอร์เซ็นต์มีผู้ให้สัมภาษณ์ว่าเป็นจริงดังกล่าวเกิน 50% (ตารางที่ 4.2) ส่วนผู้สังเกตได้มีประสบการณ์จากการจัดซื้อที่เขตบางแคประหยัดงบประมาณได้

2. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เช่นกันไม่ได้รับการอบรมอย่างทั่วถึง กรุงเทพมหานครเมื่อนโยบายให้ทุกหน่วยงานนำการประมูลด้านอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติ ไม่สามารถจัดการอบรมให้ความรู้บุคลากรอย่างทั่วถึง หลายหน่วยงานไม่มีบุคลากรทางพัสดุ เป็นปัญหาเพราะโครงสร้างของหน่วยงานที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ไม่มีเจ้าหน้าที่พัสดุโดยตรง เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุขหรือโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร หากหน่วยงานจะจัดซื้อจัดหาต้องอาศัยเจ้าหน้าที่การเงินที่มีอยู่ในศูนย์ฯ หรือครู ธุรการที่อยู่โรงเรียนมาทำด้านการจัดหาพัสดุจึงเป็นปัญหา เรื่องไม่ชำนาญขาดความรู้ความเข้าใจ บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่พัสดุแต่เมื่อให้ปฏิบัติตามนโยบายก็ไม่ได้มีการจัดอบรมให้ทราบเรื่องกฎหมายระเบียบหลักเกณฑ์ต่างๆ อย่างทั่วถึง เพราะกรุงเทพมหานครมีเจ้าหน้าที่เป็นวิทยากรน้อยต้องไปเชิญวิทยากรจากหน่วยงานอื่น เช่น กรมบัญชีกลาง มาช่วยอบรมให้ความรู้แทนบ้าง เมื่อนโยบายให้ดำเนินการตามกำหนดเวลาของคณะรัฐมนตรี การอบรมบุคลากรของกรุงเทพมหานครจึงเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึงไม่ทันเหตุการณ์ ทำให้บุคลากรเกิดความไม่ชัดเจน ไม่เข้าใจกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ การนำมาใช้ขาดประสบการณ์ เมื่อลงปฏิบัติขาดความเชื่อมั่น ผิดพลาดง่าย ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลสนับสนุนว่าจริงเกินกว่า 50% (ตาราง 4.2) ส่วนที่ไม่ให้ข้อมูลสนับสนุน คงจะไม่มีประสบการณ์หรือยังไม่ลงปฏิบัติ และจากการสังเกตผู้ศึกษาเห็นว่าเมื่อมีการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมักจะไม่มั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องได้รับการแนะนำจากผู้ปฏิบัติงานมาแล้ว เช่น การประมูลปรับปรุงซอยสองคุณจำที่ได้เข้าร่วมสังเกตเรื่องนี้เพราะเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาของเขตบางแคทำการประมูลเป็นครั้งแรกของปีงบประมาณ 2550 ขั้นตอนต่างๆมีมากเกรงว่าจะทำพลาดจึงได้ขอความร่วมมือให้ผู้ศึกษาไปสังเกตครั้งนี้ด้วย เพราะผู้ศึกษาเคยมีประสบการณ์การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาบ้างแล้ว

3. ขั้นตอนยุ่งยาก มีเอกสารประกอบมากขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อเสนอว่าเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แล้ว ขั้นตอนการทำงานมิได้ลดลงจากวิธีเดิม และทำให้เอกสารมาประกอบเรื่องมีมากขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อเสนอเรื่องนี้ว่า การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขั้นตอนการกำหนดรายละเอียดและข้อกำหนดเฉพาะงานต้องประกาศลงเว็บไซต์ก่อนดำเนินการเห็นชอบ และต้องนำเอกสารลงเว็บไซต์มาประกอบเรื่อง เรื่องการทางบริษัทตลาดกลางให้ดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีขั้นตอนนี้ก่อนจึงจะทำให้ผู้บริหารตลาดกลาง และต้องนำเอกสารมาประกอบเรื่องเช่นกันการให้บริการตลาดกลางวิธีเดิมเมื่อได้บริษัทตลาดกลางแล้วในวันประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการตลาดกลางจะนำเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งระบบ เพื่อทำการประมูลที่หน่วยงานของทางราชการเลย แต่การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามหลักเกณฑ์ปัจจุบัน ต้องนำคณะกรรมการประมูลอิเล็กทรอนิกส์เจ้าหน้าที่พัสดุ และผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่ประจำห้องประมูล ซึ่งแต่งตั้งนอกเหนือจากกรรมการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อไปเฝ้าห้องประมูลทุกห้องตามจำนวนผู้เสนอราคา ในแต่ละครั้งจะเห็นได้ว่าเป็นการเสียเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นด้วยเรื่องข้อจำกัดนี้เกินกว่า 50% (ตารางที่ 4.2) จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด และจากการสังเกตของผู้ศึกษาเห็นด้วยกับเรื่องนี้ เมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วกรุงเทพมหานคร ไม่มีการปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ให้สอดคล้องและทันเหตุการณ์ ขั้นตอนต้องมีทั้งแบบวิธีเดิมและวิธีใหม่ทำให้ เอกสารขั้นตอนเดิมและขั้นตอนใหม่ต้องมีประกอบมากขึ้น

4. ได้พัสดุครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำกว่าการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เสนอราคาเข้าแข่งขันกันมากมาย แต่แต่ละครั้งเกิดการแข่งขันกันสูงทำให้ราคาที่ได้จากการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่ำกว่างบประมาณอย่างน้อย 15% ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อมูลเสนอคิดว่าเมื่อมีการแข่งขันกันสูง ผู้ขายอยากขายพัสดุให้ทางราชการเกิดการดัดราคา ทำให้พัสดุที่ได้มีคุณภาพต่ำกว่า ซึ่งผู้ขายมิได้คำนึงถึงประโยชน์การใช้งานอย่างคุ้มค่าให้ทางราชการ ผู้ให้ข้อมูลสนับสนุนมีไม่ถึง 50% (ตารางที่ 4.2) ของข้อมูลทั้งหมด 25 ราย ส่วนรายที่ไม่ให้ข้อมูลสนับสนุนข้อนี้มีความเห็นว่า การได้พัสดุที่มีราคาต่ำกว่ามิได้ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ได้ราคาต่ำอยู่ที่การกำหนดรายละเอียด ความต้องการของหน่วยงานและอยู่ที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุมากกว่าซึ่งการกำหนดรายละเอียดต้องกำหนดรายละเอียดให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์หน่วยงานผู้ใช้อยู่แล้วมิใช่กำหนดรายละเอียดไม่เป็นกลาง ส่วนกรรมการตรวจรับต้องทำหน้าที่ให้ละเอียดรอบคอบ ทำการตรวจรับพัสดุ ให้ครบถ้วนตามรายละเอียดมิใช่ตรวจรับพัสดุโดยการยอมรับพัสดุไม่ครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียด เนื่องจากเห็นประโยชน์ส่วนตนมากกว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่ได้สนับสนุนข้อจำกัดนี้

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อดีข้อจำกัดที่ได้รับจากผู้สัมภาษณ์ และผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ในเรื่องความโปร่งใสเป็นส่วนหนึ่งที่กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดหาเห็น ว่าเหมาะสมแล้ว เพราะสามารถแก้ปัญหาเรื่องที่ผ่านมาได้ในเรื่องการร้องเรียน เรื่องขั้นตอนการ ดำเนินงานแบบวิธีเดิม เช่น มีการขโมยของใบเสนอราคาของผู้อื่นเพื่อมิให้มาแย่งขันบ้าง หรือ มีการลักพาตัวผู้รับมอบอำนาจที่มายื่นซองเสนอราคาบ้าง เป็นต้น เหตุให้ผู้เสนอราคายื่นซองไม่ทันเวลา เรื่องนี้จะหมดไปเพราะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ยังประหยัดงบประมาณ เพราะมีผู้เสนอราคาหลายราย มาแข่งขันการเสนอราคาทำให้เกิดการแข่งขันสูง ราคาพัสดุได้ต่ำกว่างบประมาณเป็นประโยชน์กับ ราชการ ทำให้ลดช่วงการสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่พัสดุกับผู้เสนอราคาที่คุ้นเคยลงเป็นการ ลดเรื่องเรียกร้องผลประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ส่วนเรื่องข้อจำกัด ผู้ศึกษาเห็นว่า การนำนโยบาย การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ มาปฏิบัติ หน่วยงานยังขาดการอบรมเรื่องบุคลากรให้ทั่วถึง และยังปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์หลายเรื่องยังปรับใช้ไม่ทันทำให้ ผู้ปฏิบัติเกิดปัญหา ขาดความเข้าใจที่ชัดเจน เมื่อนำไปปฏิบัติ เมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ระบบข้อมูลข่าวสารถูกเผยแพร่ไปมาก เกิดมี ผู้เสนอราคาเข้ามาร่วมประมูลมากขึ้นจริงอยู่แต่ทางปฏิบัติมีการทำความเข้าใจในระดับหนึ่ง ของผู้เสนอราคาแล้ว หากตกลงกันได้ผู้รับข้อตกลงจะไม่มายื่นเสนอราคาเรื่องนั้นๆ การลดการ สมยอมเรื่องการฮั้วประมูลป้องกันได้ไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์ อีกประการหนึ่งคือ เมื่อมีเทคโนโลยีมา ใช้แล้วการปฏิบัติสำนักงานด้านขั้นตอนและเอกสารไม่ลดลงเพราะมิได้ทำการแก้กฎหมายเดิมให้ สอดรับกับเทคโนโลยีเพื่อให้ใช้เอกสารทางเทคโนโลยีแทนเอกสารเดิมได้ ตลอดจนขั้นตอนกลับ ต้องปฏิบัติทั้งขั้นตอนเดิมบวกกับขั้นตอนเพิ่มในส่วนการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย จะเห็นได้ ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้มิได้ช่วยลดงานหรือขั้นตอนและเอกสารลงได้เท่าที่ควร

จากการศึกษาข้อดีข้อจำกัดแล้วเมื่อนำไปปฏิบัติผู้ศึกษาเห็นว่ายังมีปัจจัยที่ทำให้มีผล กับการนำนโยบายไปปฏิบัติคือปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งนักวิชาการได้ กำหนดไว้ตามกรอบแนวคิดในบทที่ 2 อาจกล่าวได้ว่าปัญหาอุปสรรคมีหลายสาเหตุ เช่น เรื่อง การขาดแคลนทรัพยากร ปัญหาตัวองค์กรเองหรือมีปัญหาด้านสมรรถนะปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ปัญหาเรื่องการควบคุม การบริหารจัดการ เช่น ตัวสมาชิกใน องค์กร หรือในหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้นโยบายนั้นไม่ ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น มีปัจจัยหลายปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้นโยบายนั้นไปสู่ความสำเร็จ หรือไม่สำเร็จได้ เช่น ลักษณะนโยบายว่านโยบายนั้นนำไปสู่การปฏิบัติแล้วมีความเห็นพ้อง

ต้องกันใหม่ วัตถุประสงค์นโยบายมีความชัดเจนความยากง่ายในการรับรู้วัตถุประสงค์ ความเที่ยงตรงของข่าวสารเป็นอย่างไร ด้านการเมืองมีผลกระทบหรือไม่ ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี เทคโนโลยีที่จะนำไปใช้ตามนโยบายที่วางไว้ต้องสอดคล้องกับสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่จะน่านโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของทรัพยากร เช่น การได้รับการสนับสนุนการเงิน บุคลากรมีมากน้อยพอที่จะน่านโยบายไปปฏิบัติหรือไม่ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ เช่น สถานที่เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะอำนวยความสะดวกอื่นๆ ลักษณะของหน่วยงานที่น่านโยบายไปปฏิบัติ เช่น โครงสร้างของหน่วยงาน การบริหารจัดการ ความสามารถของผู้นำที่สนับสนุน ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ หากเป็นพวกไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับนโยบายก็จะถูกนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังไม่บิดพลิ้ว และทางตรงกันข้ามถ้าขัดความรู้สึกหรือผลประโยชน์ก็จะไม่เต็มใจและต่อต้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้นำไปปฏิบัติต้องสร้างความเข้าใจมีการประสานกันอย่างดีให้ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีและเข้าใจ ดังที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นผลที่ทำให้นโยบายนั้นไปสู่ความสำเร็จหรือไม่ยังขึ้นอยู่กับแต่ละปัญหาที่แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ด้วย

กรุงเทพมหานครหลังจากได้น่านโยบายด้านการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติมีการจัดสรรเรื่องวัสดุอุปกรณ์และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการดำเนินงานดังกล่าว แต่มีปัญหว่าผู้บริหารบางครั้งไม่ให้ความสำคัญเรื่องการจัดหาอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะเห็นว่างบประมาณควรจะไปใช้ด้านอื่นสำคัญกว่า เช่น จัดสรรเป็นค่าปรับปรุงถนน ตรอก ซอยต่างๆ บริการด้านสาธารณูปโภคให้ประชาชนในพื้นที่มากกว่า ส่วนด้านบุคลากรมีปัญหาบางหน่วยงานขาดแคลน หรือมีบุคลากรที่ไม่ได้รับการอบรมอย่างทั่วถึง การเตรียมความพร้อมเรื่องบุคลากรยังไม่พอกับการนำระบบมาใช้ ส่วนเรื่องการบริหารจัดการมีปัญหาเรื่องความซับซ้อนโครงสร้างองค์การขาดการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร การสื่อสารการประสานงานผู้บริหารบางท่านยังไม่ทราบเทคโนโลยีได้เท่าเทียมผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติเองมีความรู้ เครื่องมืออุปกรณ์ที่กรุงเทพมหานครจัดให้ไว้ใช้ก็ไม่ทันสมัย ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ผู้ศึกษาเห็นว่าควรได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคของกรุงเทพมหานคร และรับทราบข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์เสนอไว้เพื่อจะนำไปแก้ปัญหหรือไปปรับใช้กับหน่วยงานของผู้ศึกษาและหน่วยงานอื่นของกรุงเทพมหานครต่อไป

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องด้านการพัสดุ เห็นว่าการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างมาปฏิบัติทำให้ทราบข้อดี ข้อจำกัดแล้ว มีปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินการ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำตัวแบบนโยบายสาธารณะมาวิเคราะห์ 3 ตัวแบบ ตามที่กล่าวไว้แล้ว การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) มาใช้มีสาเหตุปัจจัยที่สำคัญ 4 ด้าน

ด้านบุคลากร

จากการที่ได้ศึกษาการสัมภาษณ์และการสังเกตเห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ขาดความรู้เรื่องระบบ e-Auction กรุงเทพมหานครไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการให้ความรู้กฎหมายระเบียบโดยตรง ซึ่งระยะแรกมอบให้สำนักงานคลังเป็นผู้รับผิดชอบจัดอบรมเรื่องนี้แต่มีปัญหาเรื่องวิทยากรมีไม่เพียงพอ ต้องเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอก เช่น กรมบัญชีกลาง และเนื่องจากเป็นระบบใหม่ที่กรุงเทพมหานครได้ให้ส่วนราชการเริ่มใช้ได้ในช่วงเวลาไม่นานนัก หลายส่วนราชการมีการนำมาปฏิบัติน้อยครั้งตลอดจนไม่ได้รับการอบรมเท่าที่ควร และไม่มีการฝึกภาคปฏิบัติทำให้ขาดความแม่นยำเรื่องระเบียบปฏิบัติ และกลัวการทำผิดระเบียบ กล่าวคือ หน่วยงานกรุงเทพมหานครมิได้มองเห็นเรื่องการให้การอบรมความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายระเบียบ และหลักเกณฑ์ เมื่อนโยบายใหม่มาใช้ต้องปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ใหม่ด้วย ตัวบุคลากรเองต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เมื่อไม่ได้รับการอบรมความรู้ให้เกิดความเข้าใจ ทำให้ไม่กล้านำไปปฏิบัติเพราะกลัวว่าจะนำไปปฏิบัติแล้วเกิดปัญหาแก้ไขไม่ได้ ทำให้บุคลากรมีทัศนคติเชิงลบต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์และไม่เชื่อว่าระบบดังกล่าวเมื่อมีการทำ e-Auction จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุ รวมถึงขาดความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบข้อมูลคิดว่า การนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทำให้ตนเองต้องเสียประโยชน์ไป เพราะขาดการติดต่อกับผู้เสนอราคารายเดิมๆ และผู้เสนอราคาบางรายไม่รู้จักมาก่อนไม่สามารถเลือกซื้อจากผู้เสนอราคารายเดิมๆ ได้อีกต่อไป เช่น การประมูลแต่ละครั้งมีการประกาศเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทราบทั่วกันทั้งทางเว็บไซต์ และการประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ลดลงอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้บุคลากรในองค์กรอาจเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หากการให้ข้อมูลหรือการประสานงานในองค์กรไม่ดีการบริหารงานจะไม่เกิดประสิทธิภาพ

ด้านงบประมาณ

การจัดสรรงบประมาณเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำ e-Auction มาใช้ ส่วนมากเมื่อเสนอขอจัดสรรงบประมาณไปมักจะไม่ได้รับการพิจารณา เช่น การขอจัดสรรงบประมาณเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบต่างๆ ตลอดจนขอติดตั้งระบบที่ทันสมัยและในการนำระบบ e-Auction ใช้ในปัจจุบันนับเป็นเวลาหลายปีแล้วแต่ยังมิได้รับการวางระบบอย่างครบวงจร เพราะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงมาก และผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญไปจัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคมากกว่า เช่น ค่าปรับปรุงถนน ตรอก ซอย ส่วนเรื่องการอบรมจะไม่มีงบประมาณเพื่อการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะอาศัยเชิญวิทยากรมาอบรมกันเอง ไม่มีโครงการเฉพาะเรื่องนี้โดยตรง ทั้งๆ ที่การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมาทำให้มีงบประมาณเหลือจ่ายสามารถนำมาใช้ได้ก็ตาม

ด้านวัสดุอุปกรณ์

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 ได้รับนโยบายมาจนปัจจุบันยังไม่มีการพัฒนาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ให้รองรับระบบที่ทันสมัยครบทุกหน่วยงาน บางหน่วยงานมีไม่เพียงพอ หรือบางหน่วยงานไม่มีระบบออนไลน์ใช้เลย เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร และโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 กว่าโรงเรียนยังไม่มีคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ใช้ ส่วนใหญ่จะมีใช้พิมพ์งานในหน้าที่เท่านั้น หน่วยงานที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ก็เป็นระบบที่ไม่ทันสมัย เช่น บางสำนักงานเขตคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ไม่สามารถลงเว็บไซต์ได้ ทำให้การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละครั้งต้องประสานเขตที่สามารถลงได้ไปก่อน เพื่อให้ทำงานต่อไปได้จากการสังเกตบางครั้งต้องลงเว็บไซต์ตามกำหนดเวลา ในการประกาศประมูลเกิดระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องในวันและเวลาดังกล่าว ไม่สามารถลงเว็บไซต์ได้ตามระเบียบกำหนด เจ้าหน้าที่พัสดุต้องปรับเปลี่ยนเวลาการทำงานใหม่ต่อไปจนกว่าระบบจะดีขึ้น ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านการจัดการ

การประมวลเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างเป็นเรื่องที่กรุงเทพมหานครรับนโยบายให้ปฏิบัติตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 แล้วระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ต่างๆ มิได้ถูกปรับให้เอื้อต่อการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เมื่อใช้ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์แล้วก็คงให้ยกเลิกเอกสารเดิมที่ซ้ำซ้อนกันจะไม่ทำให้มีเอกสารประกอบมา และไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบตอบปัญหาเรื่องการปฏิบัติตามข้อกฎหมาย เมื่อมีปัญหาจะหาผู้ตอบปัญหายาก ผู้ปฏิบัติต้องใช้ดุลพินิจตัดสินใจเอง บางครั้งอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ ผู้บริหารส่วนใหญ่มักไม่เห็นความสำคัญเพราะกระบวนการเรื่องการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ เป็นเรื่องยุ่งยาก การพิจารณาแต่ละครั้งใช้เวลานาน มีโครงสร้างการบังคับบัญชาซับซ้อน การดำเนินการแต่ละเรื่องมีขั้นตอนมาก และหากมีการกำหนดภารกิจหน้าที่ไม่ชัดเจนก็มักถูกปฏิเสธในความรับผิดชอบ ทำให้ขาดการเอาใจใส่ไม่เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน