

168791

อรอุมา บุญต่อ : การสร้างสรรค์คุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดหาพัสดุ ในส่วนของการสอบราคาสำนักบริหารแผนและการคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (QUALITY CREATION AND EFFICIENCY IMPROVEMENT IN PROCUREMENT OF SUPPLY MATERIALS RELATED TO DIRECT PURCHASE, OFFICE OF PLANNING AND FINANCE, CHULALONGKORN UNIVERSITY) อ.ที่ปรึกษา: ผศ. ประเสริฐ อัครประถมพงศ์, 168 หน้า. ISBN 974-53-1519-2.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดรอบระยะเวลาการให้บริการ จัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนของการสอบราคา อีกทั้งเพิ่มระดับการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยได้เลือก สายงานจัดหาพัสดุ ส่วนการพัสดุ สำนักบริหารแผนและการคลัง เป็นหน่วยงานกรณีศึกษา

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ สำหรับนำไปสร้างสรรค์งานบริการให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งได้ศึกษาแนวคิดทางด้านความพึงพอใจและการวัดผลติดตาม อันเป็นหนทางที่จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความคาดหวังจากการบริการของหน่วยงานดังกล่าว ด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพใหม่ 7 ประการ (7 New QC tools) เช่น แผนภาพกลุ่มข้อมูล (Affinity Diagram) แผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) และ เทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และปรับปรุงงาน ซึ่งใช้ในการช่วยวิเคราะห์อย่างครอบคลุมทุกๆ ปัญหา จากนั้นได้หาแนวทางในการแก้ไข ซึ่งนำเสนอในรูปแบบของข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นนำไปปรับปรุงการดำเนินงานและเป็นแนวทางปรับปรุงการบริการต่อไปได้

หลังจากที่ได้เสนอแนะกับสายงานจัดหาพัสดุแล้วนั้น ได้นำบางส่วนของข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงบริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่ารอบระยะเวลาในการให้บริการลดลงดังนี้คือ เวลาที่ใช้ในการสอบราคาจางจากเดิม 73.19 วัน คงเหลือ 59.23 วัน(ลดลงคิดเป็นร้อยละ 19) และเวลาที่ใช้ในการสอบราคาซื้อจากเดิม 70.76 วัน คงเหลือ 56.52 วัน(ลดลงคิดเป็นร้อยละ 20) และในส่วนของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมจากเดิม 2.53 เพิ่มขึ้นเป็น 3.00 อีกทั้งยังสามารถเพิ่มระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในด้านการส่งมอบงานได้ทันตามความต้องการใช้งาน และในด้านการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้จัดทำ “คู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนของการสอบราคา” ขึ้น และได้ทำการสรุปออกมาเป็นแผนผัง โดยมีรายละเอียดในด้านปัญหาที่พบหรือความเสี่ยง แนวทางการแก้ไข และข้อควรระวัง เป็นการนำขั้นตอนในการทำงานมาบูรณาการกับคุณภาพการสอบราคาซื้อ/จ้าง ซึ่งได้รับการประเมินจากผู้รับบริการแล้วว่า เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ เป็นอย่างยิ่ง

ภาควิชา.....วิศวกรรมอุตสาหการ.....

สาขาวิชา.....วิศวกรรมอุตสาหการ.....

ปีการศึกษา..... 2547.....

ลายมือชื่อนิสิต..... *อรอุมา บุญต่อ*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *ประเสริฐ อัครประถมพงศ์*.....

168791

4570753021 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

KEY WORD : EFFICIENCY IMPROVEMENT / PROCUREMENT / QUALITY CREATION
ORNUMA BOONTOR: QUALITY CREATION AND EFFICIENCY IMPROVEMENT
IN PROCUREMENT OF SUPPLY MATERIALS RELATED TO DIRECT
PURCHASE, OFFICE OF PLANNING AND FINANCE, CHULALONGKORN
UNIVERSITY. THESIS ADVISOR: ASSCC. PROF. PRASERT
AKKHARAPRATHOMPHONG, 168 pp. ISBN 974-53-1519-2.

The purpose of this thesis is to decrease service time in direct purchase and enhance degree of response to customer’s need and satisfaction. Procurement Department, Office of Planning and Finance, Chulalongkorn University was selected as a case study.

In this research, several concepts and theories involving service work were explored to continuously provide high quality service to customer. Satisfaction of customers, both during and after service, was evaluated in order to better comprehend their opinion and expectation from the organization. Seven New QC tools such as Affinity Diagram and Tree Diagram, as well as other techniques relating to analysis and service improvement were employed to analyze every problem in detail. Comment and suggestion in form of a remedy plan as a guideline for improvement was given to the organization.

The Procurement Department put some suggestions into action. The research results show that service time for inquiry of Direct Recruitment Procedure decreases from 73.19 days to 59.23 days (a 19% decrease), for inquiry of Direct Purchase Procedure decreases from 70.76 days to 56.52 days (a 20% decrease), and customer’s satisfaction index increases from 2.53 to 3.00. The degree of response to the needs of customers increases, which is manifested in terms of punctual work delivery and accurate information. In addition, the researcher wrote a “Procurement Manual: Direct Purchase Procedure” to summarize schedule of direct purchase, details of problems and risks, with their remedies and cautionary advices, in form of easy-to-follow charts and diagrams. This brings about integration of service work relating to direct recruitment and direct purchase. The manual was appraised by customers as very useful to other organizations.

Department.....INDUSTRIAL ENGINEERING.
Field of Study..INDUSTRIAL ENGINEERING..
Academic year.....2004.....

Student’s signature.....*Ornuma Boontor*.....
Advisor’s signature.....*Prasert Akkharapraphompong*.....