

ปัญหากระบวนการสั่งซื้อสินค้าล่าช้าของศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ  
สำนักการโยธา สังกัดกรุงเทพมหานคร

Problems with the order process of delayed products of the machine tool center Office of  
Construction and Restoration, Office of Civil Works under the Bangkok Metropolitan  
Administration

เสฐียรพงษ์ คงมี<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย saysab13246@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและวิเคราะห์สาเหตุของการทำงานที่ล่าช้าของศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา ให้ได้การทำงานที่รวดเร็วมากขึ้น โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพ ไคเซ็น (Kaizen) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ร่วมกันด้วยแผนภูมิก้างปลาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการสั่งซื้อสินค้าล่าช้าของศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา สังกัดกรุงเทพมหานคร  
คำสำคัญ: ล่าช้า, กระบวนการ

ABSTRACT

The purpose of this research is to find ways to increase the speed of work and analyze the causes of delayed work of the machine tool center. Office of Civil Construction and Restoration

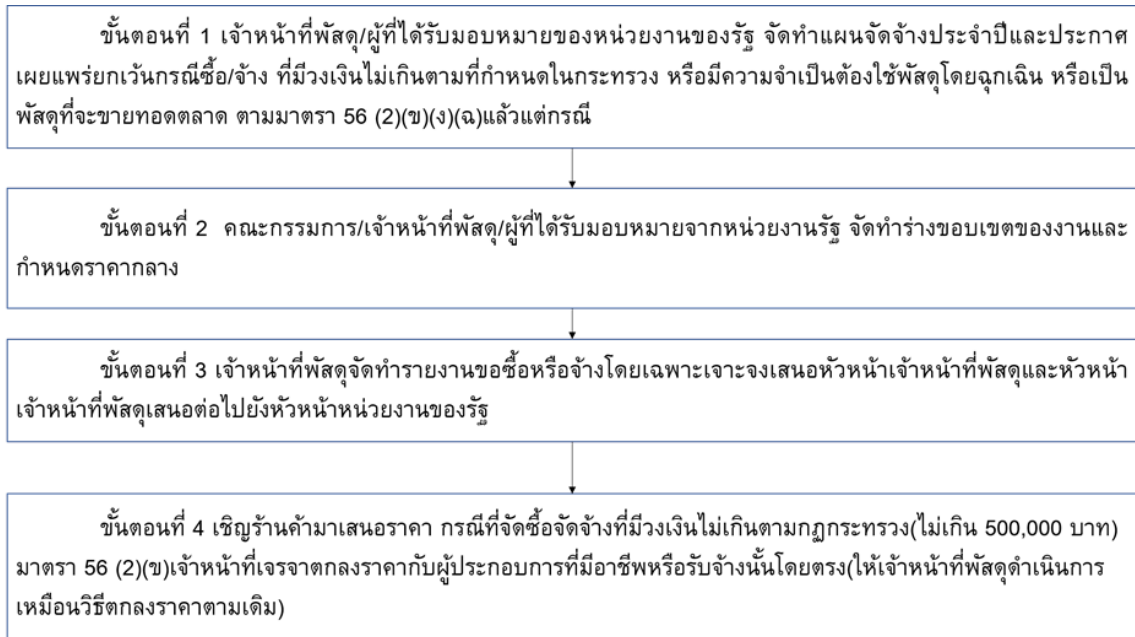
To get more rapid work using the Kaizen concept and theory of optimization (Kaizen). The method of collecting data from interviews and questionnaires is analyzed together with a fishbone chart to find factors that affect the process. Order delayed products of the Machine Tool Center Office of Construction and Restoration, Office of Civil Works under the Bangkok Metropolitan Administration

Keyword: Delayed , Process

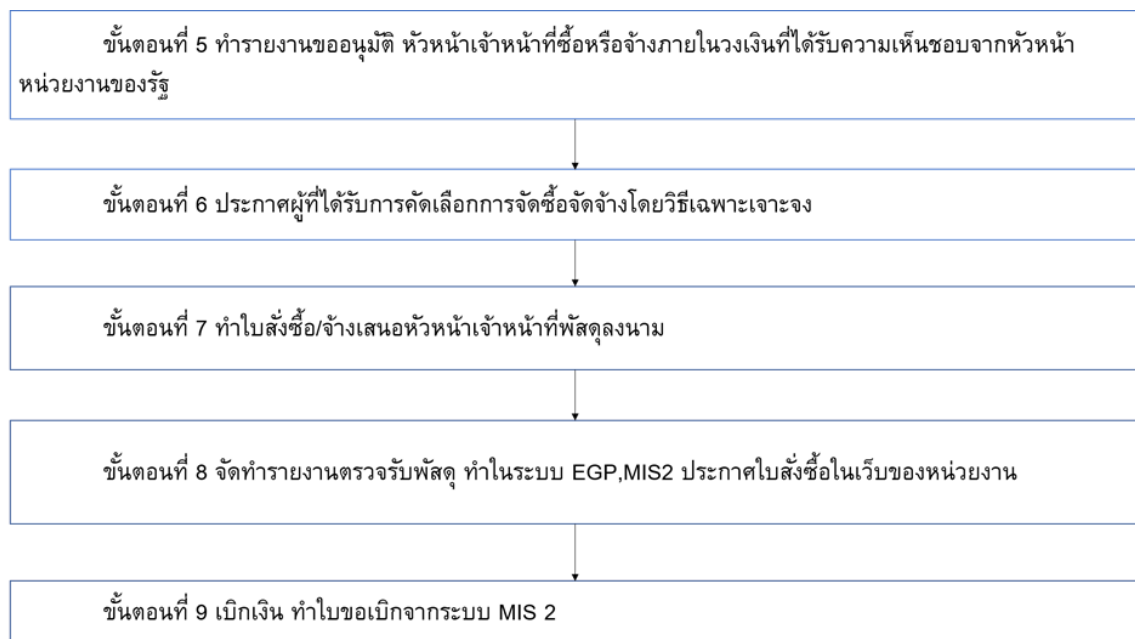
บทนำ

ศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการและสนับสนุนเครื่องจักรกล เครื่องทุ่นแรง การผลิต-แอสฟัลต์ผสมและวัสดุก่อสร้างให้แก่ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน 1 - 6 และหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ที่ขอมาเพื่อการก่อสร้าง ซ่อมแซมและบูรณะถนน ครอบ ซอย และงานทางต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะและนโยบายที่ได้รับมอบหมาย การควบคุมดูแลพัสดุ

จัดทำทะเบียนทรัพย์สิน จำหน่ายทรัพย์สิน เครื่องจักรกลเครื่องทุ่นแรงและยานพาหนะ การตรวจสอบและซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องจักรกลต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนการทำงานตามรูปดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างขั้นตอนที่ 1-4



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างขั้นตอนที่ 5-9

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของการทำงานที่ล่าช้าของศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานการโยธา
2. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานของศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานการโยธา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชูชัย สิงห์รินทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัญหาการจัดการและนำเสนอประวัติเด็กล่าช้าจากพื้นที่โครงการของ มูลนิธิ A Child เพื่อส่งมอบให้ทันต่อความต้องการของผู้อุปการะและ ลดระยะเวลาการส่งมอบ” วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาลักษณะและผลกระทบของปัญหาที่มีต่อองค์กร เพื่อศึกษาลำดับขั้นตอนการทำงานที่ทำให้เกิด Bottle Neck ของกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบประวัติเด็กเพื่อความพึงพอใจของผู้อุปการะและลดระยะเวลา การส่งมอบเพื่อรองรับการขยายตัวขององค์กรในอนาคต โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้าโครงการ รวมจำนวน 59 คน ศึกษาข้อมูลแนะนำ-ดิชม ของผู้อุปการะจากแผนก Call Center ข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2005 - สิงหาคม 2006 ทั้งสิ้น 5,599 สาย ผลการศึกษาพบว่า จากผลการศึกษาทำให้ผู้ศึกษาพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานตามขั้นตอนเดิมจะส่งผลทำให้มูลนิธิฯ ขาดความน่าเชื่อถือจึงได้นำกลยุทธ์การสร้างประสิทธิผลทางด้านเวลาพิจารณาทำให้ผู้ศึกษาสามารถหาแนวทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์ดังกล่าวเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการ และนำเสนอประวัติเด็ก อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน

พิชามณูช บรหารวุฒิไกร (2558) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การส่งสินค้าเร่งด่วน กรณีศึกษา บริษัท XYZ จำกัด” วัตถุประสงค์ในการศึกษา ศึกษาสาเหตุของปัญหาในแต่ละขั้นตอนการทำงานเพื่อวิเคราะห์และหาแนวทางใน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร เพื่อกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทาง อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณของการดำเนินงานที่ได้โดยการรวบรวมจากข้อมูลที่ผ่านมาของบริษัทและใช้วิธีการสัมภาษณ์กับพนักงานในบริษัท โดยให้ผู้ปฏิบัติงานอธิบายรายละเอียดและวิธีการดำเนินงานพิธีการศุลกากร โดยตั้งแต่เริ่มต้น ปฏิบัติงาน การได้พิกิตศุลกากรแบบเร่งด่วน การทำใบขนสินค้าขาเข้าแบบเร่งด่วน ตลอดจน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆและ ผู้วิจัยได้เก็บทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานกิจกรรมพิธีการศุลกากรแบบเร่งด่วน ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาการนำการวิเคราะห์เชิงลำดับขั้น (AHP: Analytic Hierarchy Process) มาใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added network Services : VANS ) ซึ่งเป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากเริ่มต้นด้วยการ เปรียบเทียบ “ความสำคัญ” ของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อหา “น้ำหนัก” ของแต่ละเกณฑ์ ก่อน หลังจากนั้น จึงนำ “ทางเลือก” ที่มีทั้งหมดมาประเมินผ่านเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อจัดลำดับ ความสำคัญของแต่ละทางเลือกซึ่งช่วยให้ทราบถึงผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ ตรงกับความต้องการของบริษัท รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาช่วยเสริมประสิทธิภาพ การทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความผิดพลาด ซึ่งก่อให้เกิดกับผลดีกับทางบริษัทที่ สามารถลดต้นทุนซึ่งเกิดมาจากกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

### การดำเนินการวิจัย

การวิจัยของปัญหาความล่าช้าของศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของการทำงานที่ล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ใช้วิธีการเก็บข้อมูล แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้ทำการรวบรวมและเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บุคลากร ข้าราชการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวทางมาวิเคราะห์หาสาเหตุและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขผ่านทฤษฎีแผนภูมิแกงปลา

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้ทำการขอเอกสารตัวอย่างงานที่มีความล่าช้าจากข้าราชการเจ้าหน้าที่ธุรการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (Study Instrument)

1. ใช้แผนภูมิแกงปลา ในการหาสาเหตุของปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้น ของศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา เพื่อทำให้เกิดความชัดเจนและวิเคราะห์ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น
2. ใช้การตอบแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความล่าช้าในการทำงาน

### ผลการวิจัย

จากแบบสอบถาม จำนวน 100 คนพบว่า

#### ส่วนที่ 1

1 ข้อมูล เพศของข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าเป็นเพศชาย 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 % และเพศหญิง 58 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 58 %

2 ข้อมูลด้านอายุของข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าเป็น พนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 0 คน ระหว่าง 21-30 ปี 20 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 20 %, ระหว่าง 31-40 ปี 15 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 15 %, ระหว่าง 41-50 ปี 40 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 40 %, ระหว่าง 51-60 ปี 25 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 25 %

3 ข้อมูลด้านการศึกษา ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามีการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 60 คน มัธยมศึกษาปีที่ 30 คน มัธยมศึกษาปีที่ 60 คน ปริญญาตรี 20 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 20 ปริญญาโท 5 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 5 ปวช. 45 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 45 ปวส. 30 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 30

4 ข้อมูลด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าเป็นข้าราชการ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ลูกจ้างชั่วคราว 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ลูกจ้างประจำ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48

5 ข้อมูลด้านกลุ่มงาน ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามีกลุ่มธุรการและพัสดุ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 กลุ่มงาน

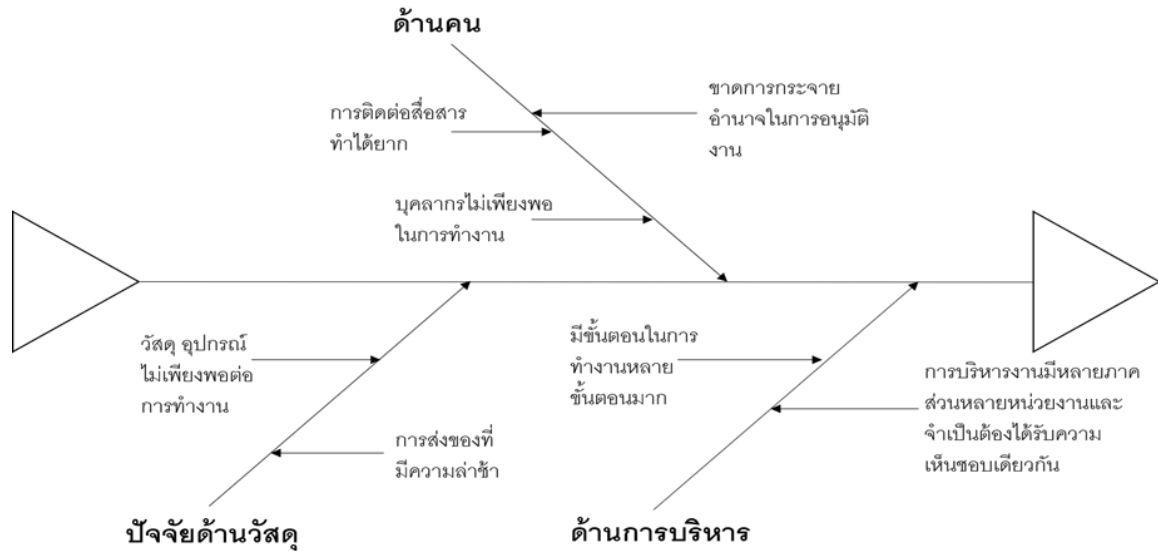
เครื่องจักร 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 กลุ่มโรงงาน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 กลุ่มไฟฟ้าสาธารณะ 20 คนคิดเป็นร้อยละ 20 กลุ่มซ่อมบำรุง 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อื่นๆ 0 คน

6 ข้อมูลด้านอายุงาน ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำศูนย์เครื่องมือกล สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา สังกัดกรุงเทพมหานครพบว่า มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระหว่าง 1-10ปี 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระหว่าง ระหว่าง 11-20ปี 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ระหว่าง 21 – 30 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5

## ส่วนที่ 2

| ความคิดเห็น   | เฉลี่ย | ระดับความคิดเห็น |
|---|--------|------------------|
| 1. ปัจจัยด้านคน   |        |                  |
| 1.1 การติดต่อสื่อสารทำได้ยากเนื่องจากมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                | 4.5    | สูง              |
| 1.2 ขาดความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน                                  | 3.1    | ปานกลาง          |
| 1.3 งานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงต่อความสามารถที่ท่านมี                             | 2.9    | ต่ำ              |
| 1.4 ขาดการกระจายอำนาจในการอนุมัติงานที่เกี่ยวข้อง                               | 4.7    | สูง              |
| 1.5 บุคลากรไม่เพียงพอในการทำงาน   | 3.9    | สูง              |
| 2. ปัจจัยด้านการบริหาร  |        |                  |
| 2.1 การบริหารงานมีหลายภาคส่วนหลายหน่วยงานและจำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบเดียวกัน | 4.4    | สูง              |
| 2.2 มีขั้นตอนในการทำงานหลายขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น                     | 2.9    | ต่ำ              |
| 2.3 การทำงานที่ต้องรอให้งานก่อนหน้าเสร็จก่อนแล้วจึงเริ่มทำงานขึ้นต่อไปได้       | 4.2    | สูง              |
| 3. ปัจจัยด้านวัสดุ  |        |                  |
| 3.1 วัสดุ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอต่อการทำงาน   | 3.5    | กลาง             |
| 3.2 การส่งของที่มีความล่าช้า  | 2.5    | ต่ำ              |

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ



จากการศึกษาวิเคราะห์หาสาเหตุจากปัญหาดังกล่าวพบว่า มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านวัสดุ ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้เลือกวิธีการแก้ปัญหาที่คือให้มีการส่งให้คนตรวจเอกสารก่อนก่อนที่จะทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อที่จะสะดวกและไวกว่าที่ต้องมารอหลายวัน

### เอกสารอ้างอิง

- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2535). 100 ปี แห่งการปฏิรูประบบราชการ: วิวัฒนาการของอำนาจรัฐและ อำนาจการเมือง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สิงห์รินทร์. (2556). การศึกษาปัญหาการจัดหาและนำส่งประวัติเด็กล่าช้าจากพื้นที่โครงการของ มูลนิธิ A Child เพื่อส่งมอบให้ทันต่อความต้องการของผู้อุปการะและ ระยะเวลาการส่งมอบ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พิชามญช์ บรรหารวุฒิไกร. (2558). การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การส่งสินค้าเร่งด่วน กรณีศึกษา บริษัท XZY จำกัด. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พนิตดา มาตรวิจิตร. (2553). การศึกษาปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานใน ขั้นตอนการจัดซื้อ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พรหมมล เทียนพลู. (2561). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างอาคาร ชลประทาน กรณีศึกษา: โครงการก่อสร้างอาคารชลประทาน ของสำนักงานชลประทานที่ 9. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนิดา หวานเพชร. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็นกรณีศึกษา แผนกบัญชีค่าใช้จ่าย สำนักงานใหญ่ บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิดา สังข์โชติ. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา โรงงานผลิตกระดาษเคลือบ ซิลิโคน. มหาวิทยาลัยบูรพา.